- **Ámbito internacional** (países que lo admitan)**:** Carta certificada internacional y Paquete Postal Internacional Económico.

Las cantidades a declarar, tal y como se contempla en el Reglamento de Prestación de Servicios Postales (RD 1829/1999), son de 6 euros la mínima y 3.000 euros la máxima, abonando en tarifa una cantidad fija por cada 50 euros declarados o fracción.

Tarifas:

- Digitalización de documentos, con una tarifa por envío.
- Custodia y gestión de documentos:
  - Un precio por año y caja por el almacenamiento y custodia en cajas A-Z de 1.000 documentos.
  - Consulta física de documento y entrega: un precio por consulta.

38. SMS ASOCIADO AL GIRO INMEDIATO

El impositor del Giro puede solicitar los siguientes sms:

- Sms al destinatario para comunicar la puesta a disposición del Giro. Con este sms se envía el número de localizador para que el destinatario pueda personarse en una oficina de Correos y cobrarlo.
- Sms al remitente notificando el abono del Giro.
- Sms al destinatario y remitente para comunicar la puesta a disposición del Giro y el número de localizador y la notificación del pago.

Por los sms asociados al Giro inmediato se abona una cantidad recogida en tarifas en función del sms solicitado por el impositor del Giro.

39. VALOR DECLARADO

Garantía adicional que permite asegurar el envío por un valor por parte del propio remitente. Se puede añadir a los productos:

- **Ámbito nacional:** Carta certificada, Paquete Azul y Carta certificada urgente.

Bajo una única modalidad:

- **Seguro opcional,** que cubre el valor del contenido declarado hasta un máximo de 3.000 euros por envío, para el Paq Standard Internacional y de 6.000 euros para el Paq Premium Internacional[10] para los países que lo admitan, y que en concepto de tarifa abona el 1% del valor declarado, con un mínimo por envío de 2,04 euros.

35. SELECCIÓN DE SECTORES DE DISTRIBUCIÓN

Valor añadido para el **Publibuzón** (envíos publicitarios sin dirección), se establece una tarifa fija por envío, cuando el cliente elige un sector geográfico determinado para realizar el embuzonado de sus envíos.

36. SERVICIO COMPLEMENTARIO DE CLASIFICACIÓN

Los clientes con contrato pueden contratar este servicio para que Correos ordene sus envíos por ámbito y códigos postales, requisito imprescindible para presentar la correspondencia en las unidades de admisión masiva.

Las tarifas adicionales quedan establecidas en dos conceptos:

- Por documento normalizado.
- Por documento no normalizado.

37. SERVICIO DE GESTIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Correos digitaliza los justificantes de recepción de los envíos entregados y no entregados, escaneo que permite tratar todo tipo de documento de forma electrónica, para clientes con contrato.

Se envían archivos con las imágenes de los Avisos de recibo digitalizados (AR, e-AR) y la información asociada por vía telemática a través del sistema que el cliente prefiera: EDITRAN, FTP, CD-ROM, etc.

Además, Correos ofrece a los clientes la posibilidad de la devolución y gestión de los documentos originales clasificados según las necesidades del mismo, o almacenamiento y custodia de los documentos por parte de Correos, en cajas A-Z de 1.000 documentos.

10 Aunque el Book de productos y las Tarifas de 2018 recogen el valor del seguro del Paq Premium internacional en un máximo de 3.000 euros, IRIS permite admitir dicho producto asegurando el contenido por una cantidad máxima de 6.000 euros.

Se contemplan las siguientes modalidades:

- **Seguro a todo riesgo:** para clientes con contrato y sin contrato. Cubre el valor del contenido declarado hasta un máximo de 6.000 euros por envío, con una clara distinción a efectos de tarifas entre:

  — Clientes sin contrato, que abonan el 1,50% del valor declarado, con un mínimo de 1,67 euros.

  — Clientes con contrato, que abonan el 1,50% del valor declarado, con un mínimo de 1,50 euros.

- **Seguro estándar:** sólo para clientes con contrato, con una cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas en Correos o potenciales faltas de contenido. La indemnización consiste en 15 euros/kg facturado, hasta un máximo de 500 euros por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.

  A efectos de tarifa, se abona una cantidad fija hasta el primer kilogramo de peso y otra por cada kilogramo de peso adicional.

- **Seguro LCTTM** (Ley del Contrato del Transporte Terrestre con Mercancías): es la cobertura mínima con la que circulan los envíos de Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today en el caso de que:

  — El cliente con contrato renunciase expresamente al seguro estándar y no quisiera seguro a todo riesgo, por disponer de su propia póliza de seguro.

  — El cliente sin contrato no contratase el seguro a todo riesgo.

  La cobertura de este seguro, establecida en la legislación, es de una indemnización máxima de hasta 1/3 del IPREM (5,92 euros por kilogramo facturado). Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.

  Por tanto, la garantía que Correos aplica a los productos Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today que circulen con este seguro en el caso de pérdida o extravío, tanto si el cliente tiene contrato comercial con Correos como si no, es 5,92 euros por kilogramo facturado, estableciendo un mínimo de 40 euros.

■ **Ámbito internacional:**

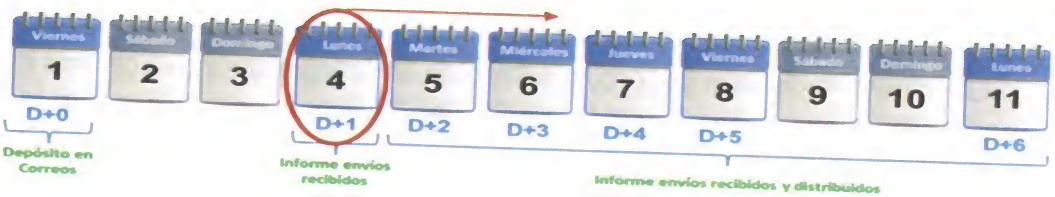
El seguro se aplica para los envíos:

- Paq Premium Internacional (antiguo EMS/Postal Exprés).
- Paq Standard Internacional (antiguo Paquete Postal Internacional Prioritario).

Se puede seguir y obtener los datos de reparto de las campañas en la oficina virtual OV de la página web www.correos.es, a través de la aplicación "Seguimiento de Campañas". El informe contiene la siguiente información:

- Al día siguiente de la admisión (D+1) se podrá ver en qué códigos postales se han empezado a recibir los envíos de la campaña.
- A partir de D+2 se podrá ver:
  - En qué código postal siguen recibiendo la campaña.
  - La distribución de los envíos que se hace diariamente por códigos postales.

La información se da durante seis días hábiles contados desde el día después del depósito de los envíos en Correos; y esta información se actualiza automáticamente a las 00.00 horas del día siguiente al reparto realizado. El informe puede exportarse a Excel o PDF.



En las unidades de reparto se diferencia una campaña de otra por la imagen o creatividad de los envíos que el cliente ha subido al crear la campaña en la OV.

Si existen dos campañas activas con la misma creatividad, será muy difícil que en la Unidad de Distribución distingan una campaña de otra y, por lo tanto, la información del seguimiento de ambas campañas probablemente saldrá distorsionada.

34. SEGURO

- **Ámbito nacional:**

  El seguro se aplica para los envíos:

  - Paq Premium.
  - Paq Estándar.
  - Paq Today.

El ámbito e importe máximo dependerán del país de destino.

Los envíos internacionales, tal y como establecen las normas de la UPU, deberán ir acompañados del impreso MP1 bis (antes TFP3) e identificarse con la etiqueta CN29 (antes R1).

32. RETORNO DE INFORMACIÓN

Valor añadido que permite el seguimiento telemático por parte de los clientes con contrato de los procesos de distribución y entrega de sus envíos (remesas masivas) y que se presta asociado a determinados productos postales y telegráficos, mediante:

- Intercambio de ficheros, con las aplicaciones informáticas SICER, T&T (Tracking and Tracing), COL (Correos Online) y el sistema de información de campañas de Publicorreo Tempo.
- A través de la página web de Correos, los clientes podrán consultar gratuitamente el estado de su envío en el localizador de envíos, introduciendo el código de barras adscrito al envío en la admisión obteniendo el estado del mismo de forma inmediata.

Con ambas modalidades se obtiene información:

- De las condiciones de entrega de los envíos.
- Del seguimiento de los procesos de distribución.
- De los resultados e incidencias de las remesas.

Los productos a los que se le puede aplicar el retorno de información son:

- Certificados nacionales e internacionales.
- Notificaciones.
- Carta urgente nacional.
- Paquete Azul.
- Paq Premium.
- Paq Today.
- Paq Estándar.
- PPIE.
- PPIP.
- EMS.

producto, todos los envíos deberán llevar las etiquetas e impresos así como los elementos de franqueo necesarios para su admisión, al igual que si fueran admitidos en cualquier punto de admisión (oficinas o unidades de admisión masiva).

31. REEMBOLSO

Para realizar el cobro de la cantidad correspondiente previa entrega de los envíos al destinatario, de forma sencilla, segura y fiable, en el territorio nacional, así como en el ámbito internacional (países que presten dicho servicio):

- **Ámbito nacional:**
  - Para **Carta certificada** y **Paquete Azul**, el importe máximo del reembolso es de 1.000 euros. El remitente abonará una tarifa única según la modalidad elegida y cobrará íntegramente la cantidad del Reembolso que indicó en origen. En destino no se descontarán tasas por la formalización del Giro. Las modalidades son:
    - — Ingreso en cuenta.
    - — Pago en oficina.
    - — Pago a domicilio ordinario.
  - Para **Paq Estándar**, **Paq Premium** y **Paq Today**: estos productos abonarán diferentes tarifas en función de la modalidad del pago de Giro elegida:
    - — Si se trata de clientes con contrato será siempre abono en cuenta con un máximo de 2.499,99 euros.
    - — Si se trata de clientes sin contrato podrá ser:
      - Abono en cuenta (límite de 2.499,99 euros).
      - Entrega a domicilio y Apartado postal (límite 1.000 euros).
      - Entrega en oficina (límite 1.000 euros).

    El importe mínimo de este servicio es de 0,01 euros y los envíos se deberán identificar con una etiqueta rosa. Además, las etiquetas que identifican a los diferentes productos y que se adhieren en el anverso del envío para su admisión indicarán que circulan contra reembolso y la cantidad a abonar.
- **Ámbito internacional:**

  Únicamente se puede combinar con:
  - Carta Certificada Internacional.
  - Paquete Internacional Económico.

29. PRUEBA DE ENTREGA FÍSICA (ACUSE DE RECIBO)

Servicio adicional que consiste en la confirmación de la entrega al destinatario (persona que recibió el envío, hora y fecha) por medio físico.

Este servicio adicional es denominado Prueba de Entrega Física en el Burofax y Acuse de Recibo en el Telegrama y Giro urgente nacional.

Se abonará una tarifa adicional.

30. RECOGIDA DE ENVÍOS A DOMICILIO

La contratación de este servicio se establece en exclusividad para los clientes con contrato. Correos presta un servicio de recogida en el domicilio del cliente y posterior depósito en Correos, para su tratamiento y envío, con la regularidad (1, 2, 3, 4 y 5 días) y en el turno contratado (mañana o tarde). El precio se determina según modalidad, zona urbana del punto de recogida, periodicidad, horario, cantidad y tipo de envíos, peso y volumen de las remesas, etc., bajo dos modalidades:

- **Modalidad estándar**: con recogidas regulares (turno de mañana y tarde para las zonas 1 y 2; y únicamente turno de mañana para las zonas 3, 4 y 5).

  Las zonas tarifarias son:

  - Zona 1: zona urbana en capital o cercana a la capital.
  - Zona 2: polígono industrial/parque empresarial cercano a zona urbana en capital.
  - Zona 3: zona urbana en NO capital (localidades > 50.000 habitantes). Alejada de la capital.
  - Zona 4: zona urbana en NO capital (localidades < 50.000 habitantes).
  - Zona 5: zona rural.

- **Modalidad especial**: con características especiales, como zona del punto de recogida, volumen físico del depósito, periodicidad, no comprendidas dentro de la modalidad estándar. Su precio se determinará en función de los costes según las características de la recogida: situación geográfica, horario, dimensiones, peso, etc.

En ambas modalidades existen los suplementos por recogidas esporádicas y por recogidas en sábados (en las recogidas regulares y especiales que incluyan sábados, se considerarán 4 sábados al mes). En ambos casos además de las tarifa del servicio contratado, por cada recogida esporádica o recogida en sábado se abona una cantidad fija.

En cualquier caso, en el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada

CORREOS

PRUEBA DE ENTREGA

www.correos.es
902 197 197

4170003 14/11/2012 03:06

AA0000000011123916428 9X

Ref.: C.03

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Vía de Dublín 7, 28042 Madrid.
Tomo 16.695, Libro 0, Folio 28, Sece 8, Hoja 2546228, Inscrip.1, CIF, A83052407

Su envío NB9600006680911121600979, admitido el 09/11/2012

Para: EMPRESA S.A.
PL. SIN NOMBRE, 1
02080 CIUDAD

Ha resultado Entregado el 13/11/2012 a las 13:30,
Por el empleado 325593. Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 4170003
1º Intento de entrega el 11/11/2012
2º Intento de entrega el 12/11/2012
Datos del receptor: . Documento:

CORREOS 4170003 - DOS HERMANAS

RELACION. 2218475 Nº ENVIOS: 6 IMPORTE: 0,0

Entregado

ALEJANDRO DIAZ CASTRO

CSV: AA0000000011123916428 9X4368

CORREOS

CERTIFICACIÓN DE ENTREGA

www.correos.es
902 197 197

5001796 08/11/2012 16:08

AA0000000011120001922 0M

Ref.:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Vía de Dublín 7, 28042 Madrid.
Tomo 16.695, Libro 0, Folio 28, Sece 8, Hoja 2546228, Inscrip.1, CIF, A83052407

Correos CERTIFICA que, de acuerdo con la información existente en el Sistema de Información,

Su envío NB9V0268EF0EO0000000001, admitido el 31/10/2012

Para: EMPRESA S.A.
PL. SIN NOMBRE, 1
02080 CIUDAD

Ha resultado Entregado el 08/11/2012 a las 18:32,
Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 5001796
1º Intento de entrega el 05/11/2012
2º Intento de entrega el 04/11/2012
Datos del receptor: . Documento:
Y para que conste, se expide la presente certificación

Fdo.: Jose Mª Mayorga Burgos

CSV: AA0000000011120001922 0M8685

El ámbito e importe máximo dependerán del país de destino.

Los envíos internacionales, tal y como establecen las normas de la UPU, deberán ir acompañados del impreso MP1 bis (antes TFP3) e identificarse con la etiqueta CN29 (antes R1).

32. RETORNO DE INFORMACIÓN

Valor añadido que permite el seguimiento telemático de los envíos postales para clientes con contrato y sin contrato. Con carácter general, se aplica a todos aquellos envíos que disponen de etiqueta de código de barras:

- Para clientes sin contrato consiste en la introducción del código de barras a través de la página web o en la App Correos Info, obteniendo automáticamente el estado o situación del envío; es un servicio gratuito que se denomina también trazabilidad localización de envíos o seguimiento informatizado.
- Para clientes con contrato tiene un coste adicional, Correos remitirá la información sobre el estado de los envíos de los clientes que contraten este servicio adicional, mediante el intercambio de ficheros informáticos. La información se obtiene a través de diferentes aplicaciones informáticas como SICER, T&T (tracking and tracing) o COL (Correos online).

Con ambas modalidades se obtiene información:

- De las condiciones de entrega de los envíos.
- Del seguimiento de los procesos de distribución.
- De los resultados e incidencias de las remesas.

33. SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS

Servicio adicional mediante el cual el cliente podrá recibir información de cómo va evolucionando la distribución de sus campañas. Dirigido a clientes con contrato de campañas enviadas con Publicorreo Óptimo y Publicorreo Premium, así como de Publicorreo Estándar nacional y Publibuzón, para códigos postales de destino de más de 100 envíos no normalizados y 350 normalizados (máx. 23,5 x 12 cm). Se tarifica una cantidad fija por campaña.

producto, todos los envíos deberán llevar las etiquetas e impresos así como los elementos de franqueo necesarios para su admisión, al igual que si fueran admitidos en cualquier punto de admisión (oficinas o unidades de admisión masiva).

31. REEMBOLSO

Para realizar el cobro de la cantidad correspondiente previa entrega de los envíos al destinatario, de forma sencilla, segura y fiable, en el territorio nacional, así como en el ámbito internacional (países que presten dicho servicio):

- **Ámbito nacional:**
  - Para **Carta certificada** y **Paquete Azul**, el importe máximo del reembolso es de 1.000 euros. El remitente abonará una tarifa única según la modalidad elegida y cobrará íntegramente la cantidad del Reembolso que indicó en origen. En destino no se descontarán tasas por la formalización del Giro. Las modalidades son:
    - — Ingreso en cuenta.
    - — Pago en oficina.
    - — Pago a domicilio ordinario.
  - Para **Paq Estándar**, **Paq Premium** y **Paq Today**: estos productos abonarán diferentes tarifas en función de la modalidad del pago de Giro elegida:
    - — Si se trata de clientes con contrato será siempre abono en cuenta con un máximo de 2.499,99 euros.
    - — Si se trata de clientes sin contrato podrá ser:
      - Abono en cuenta (límite de 2.499,99 euros).
      - Entrega a domicilio y Apartado postal (límite 1.000 euros).
      - Entrega en oficina (límite 2.499,99 euros).

    El importe mínimo de este servicio es de 0,01 euros y los envíos se deberán identificar con una etiqueta rosa. Además, las etiquetas que identifican a los diferentes productos y que se adhieren en el anverso del envío para su admisión indicarán que circulan contra reembolso y la cantidad a abonar.
- **Ámbito internacional:**

  Únicamente se puede combinar con:
  - Carta Certificada Internacional.
  - Paquete Internacional Económico.

La PEE tiene la siguiente propuesta de valor:

- Elimina la impresión del antiguo Aviso de recibo (AR) y sus costes.
- Elimina el tratamiento posterior del Aviso de recibo (digitalización, custodia, consulta, etc.).
- Incorpora un código seguro de verificación (CSV), todos los datos de la entrega y está firmado electrónicamente.
- Tiene plena validez jurídica.
- El CVS permite cotejar por un tercero cualquier PEE a través del visor de la web de Correos.
- Se puede custodiar hasta 15 años (dependiendo del producto) y consultar en cualquier momento.
- Reduce notablemente los plazos de recepción, ya que es devuelto automáticamente en el momento de la entrega del envío.
- Tiene fácil integración en sistemas, en formato XML y PDF.
- Contribuye al cuidado del medio ambiente (ecológico).

La PEE puede ser contratada, exclusivamente, para envíos con destino dentro del territorio nacional y Andorra y para los siguientes productos registrados, tanto si el cliente que presenta los envíos tiene contrato comercial con Correos como si no:

- Paquetería: Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today.
- Carta certificada y Carta certificada urgente.
- Notificaciones.
- Productos telegráficos: Burofax y Telegrama.

Existen dos tipos de PEE, una para Telegráficos y otra para Postal y Paquetería; en ambos casos la PEE tiene una custodia de 5 años incluida en el servicio que opcionalmente podrá ser ampliada:

- PEE 5 Postal y PEE 5 Telegráficos (5 años de custodia), clientes con contrato y sin contrato.
- PEE 10 Postal (10 años de custodia), para clientes sin contrato de productos de paquetería y para clientes con contrato de cartas certificadas de las Administraciones (Notificaciones).
- PEE 15 Postal (15 años de custodia), para clientes sin contrato de productos de paquetería y para clientes con contrato de cartas certificadas de las Administraciones (Notificaciones).

Para poder recibir una PEE de un envío, es necesario realizar un prerregistro a través de alguna de las distintas opciones: SICER, Fichero, GECO, Oficina Virtual o WebService.

La Prueba de Entrega Electrónica puede ser obtenida por el remitente en tres formatos:

- XML: Correos devuelve toda la información referente a la entrega del envío en un fichero con formato "xml", que contiene todos los datos de la entrega así como la firma recogida por Correos en dispositivos electrónicos. El remitente puede, a partir de este archivo:
  - Componer el documento de PEE.
  - Volcar los datos relativos a la entrega en sus sistemas, de forma automatizada, sin necesidad de la intervención directa de un operador humano.
- PDF: Correos hace llegar al remitente del envío el documento de PEE ya compuesto, en formato PDF. Adicionalmente, este documento lleva embebidos los metadatos relativos al envío y a la entrega, de forma que puedan ser extraídos y tratados por el remitente, caso de disponer de las capacidades tecnológicas para ello.
- XML y PDF simultáneamente.

26. PLAZO DE PERMANENCIA EN LISTA

Los clientes con contrato de paquetería **Paq Estándar**, **Paq Premium** y **Paq Today** podrán elegir otros plazos, distinto a los 15 días actuales de tiempo estándar de permanencia a disposición de los destinatarios de sus envíos en Lista. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días (igual o menor), y otra desde el día 16 hasta un máximo de 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo pueden elegir que si el/los intentos de entrega resultan fallidos se devuelvan al remitente sin pasar por Lista.

El número de días vendrá definido en el prerregistro de los envíos. Posibles valores prefijados y uno libre: 0, 5, 10, 20. El valor 0 no se podrá elegir en el prerregistro/admisión para la modalidad de entrega en oficina; este valor significa que no hay pase a Lista, no se avisa y se devuelve directamente si no se ha entregado.

En caso de que se trate de Expediciones multibulto, todos los paquetes tendrán el mismo valor de días en Lista, se informará en el primer bulto y se facturará solo un VA (valor) por expedición.

27. PROMOPRENS

Correos ofrece a las empresas del sector editorial, desde los servicios de logística y manipulación hasta el transporte y distribución final a sus clientes de campañas promocionales o artículos de marketing, a través de la mayor capilaridad de oficinas en el territorio nacional, garantizando al menos un punto de entrega por cada código postal.

- Gestión del flujo de contenidos.
- Operaciones logísticas de picking, packing y etiquetado.

Uno de los ejemplos más conocidos de este servicio de Promoprens es la entrega de regalos de diferentes medios de comunicación a cambio de presentar una cartilla de cupones totalmente cumplimentada.

28. PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE)

La Prueba de Entrega Electrónica (PEE) sustituye cualquier prueba de entrega física para productos registrados (Aviso de recibo, Acuse de recibo y e-AR) y permite recoger y hacer llegar al remitente de un envío la situación final de este y, en algunos casos, sus estados intermedios, así como todos los datos referentes a su entrega (fecha y hora de la entrega y datos personales y firma del destinatario), devolución, rechazo o caducidad, en formato electrónico.

En caso de que al realizar la entrega efectiva del envío no se pueda recoger la firma del destinatario en la PDA o tableta, se emitirá la Certificación de Entrega Electrónica, en la que Correos certifica los datos asociados a la entrega del envío.

En el caso de las Notificaciones, si no se puede llevar a cabo la entrega, se formaliza la Devolución de Certificación con los datos del proceso notificador.

- Con información sobre el motivo de la devolución (una tarifa por envío).

Este servicio se puede combinar con el de la destrucción de envíos devueltos.

23. LOGÍSTICA INVERSA/RETORNO DE PAQUETERÍA

Valor añadido para las devoluciones de clientes con contrato. La tarifa se fija en función de las características del servicio demandado por el cliente. Correos dispone de dos productos para llevar a cabo la logística inversa:

- Paq Retorno Premium para la Logística Inversa.
- Paq Retorno para el Retorno de Paquetería.

Las características de este servicio son:

- Posibilidad de proporcionar el embalaje para el envío de vuelta, con cargo al contrato suscrito con Correos.
- Se puede fijar el periodo de validez del envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta, trazabilidad completa.
- Disponibilidad de toda la red de oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- Posibilidad de generar de forma online el envío de vuelta en el momento de preparar el de ida.

24. NÚMERO DE INTENTOS PARAMETIZABLE

Valor añadido exclusivo de **Paq Estándar**, **Paq Premium** y **Paq Today**, para los clientes con contrato. Si bien actualmente el número de intentos de entrega son dos, con este nuevo servicio los clientes con contrato podrán elegir uno o tres intentos de entrega del envío en el domicilio del destinatario.

25. PETICIÓN DE DEVOLUCIÓN, MODIFICACIÓN O CORRECCIÓN DE DIRECCIÓN POSTAL

Este servicio adicional viene del principio regulatorio de que los envíos postales, en tanto no lleguen al poder del destinatario, son propiedad del remitente, quien puede, mediante el pago de las tarifas o precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, siempre que las operaciones necesarias para localizarlos no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.

Se presta también a nivel internacional, donde se añade la petición de reexpedición (en el ámbito nacional se aplica el reenvío postal).

La petición se realiza por parte del remitente abonando una cantidad por cada envío.

En ambos casos, nacional e internacional, si esta petición se cursa por telégrafo, el interesado abonará, además, el precio del servicio telegráfico correspondiente.

- **Tarifa por presentación a la Aduana (importación):** factaje, estos derechos se cobrarán exclusivamente a los envíos sometidos a control aduanero y gravados por la aduana (aforados) procedentes de Canarias, Ceuta y Melilla.

■ **Ámbito internacional:**

- Los productos sujetos a trámites aduaneros en el ámbito internacional son:
  - — Carta certificada.
  - — Carta certificada urgente.
  - — Paquete Internacional Light.
  - — Postal Exprés Internacional.
  - — Paquete Internacional Económico.
  - — Paquete Internacional Prioritario.
- **Exportación:** para los envíos de Península o Baleares a países no pertenecientes a la Unión Europea, abonando una cantidad fija por la confección y presentación del DUA de exportación.
- **Importación:** envíos de países no pertenecientes a la Unión Europea con destino Península o Baleares, para los que se estipulan las siguientes tarifas en función de la situación de cada envío:
  - — DUA simplificado.
  - — DUA ordinario (sin perjuicio de la tarifa correspondiente a factaje).
  - — Cesión de documentos a otro representante.
  - — Tramitación de cualquier certificación paraduanera exigida a la importación excepto certificación fitosanitaria o SOIVRE.
  - — Tramitación de la certificación fitosanitaria en los casos legalmente exigibles.
  - — Tramitación de la certificación SOIVRE en los casos legalmente exigibles.
- **Tarifa por presentación a la Aduana (importación):** factaje, estos derechos se cobrarán exclusivamente a los envíos sometidos a control aduanero y gravados por la aduana (aforados) procedentes de países extranjeros no comunitarios.

22. INFORMACIÓN DE DEVOLUCIONES

Servicio para envíos de **Publicorreo Óptimo** y **Premium**, de clientes con contrato, a los cuales se les remite la información de forma telemática sobre las causas de las devoluciones de sus envíos, con la finalidad de actualizar y depurar sus bases de datos, identificando el motivo de la devolución y la zona de entrega.

A efectos de tarifa se establecen dos casos:

■ Sin información sobre el motivo de la devolución (una tarifa por envío).

21. GESTIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO ADMINISTRATIVO (DUA)

En los supuestos legalmente exigibles de la cumplimentación y presentación del Documento Único Administrativo (DUA) ante la Administración Tributaria, bajo el modelo establecido en la legislación vigente, Correos presta el servicio de Gestión del DUA de exportación o importación, tanto en el ámbito nacional como internacional.

- **Ámbito nacional:**
  - Los productos sujetos a trámites aduaneros son:
    - — Carta certificada.
    - — Carta certificada urgente.
    - — Paquete Azul.
    - — Paq Premium.
    - — Paq Estándar.
  - **Exportación:** Correos exige a las empresas y autónomos que depositen envíos comerciales que contengan mercancías, cualquiera que sea su importe, que estos vayan acompañados de DUA de Exportación debidamente cumplimentado siempre que su destino sea:

    — Desde Península y Baleares a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.

    Abonando una cantidad fija por la confección y presentación del DUA de exportación.
  - **Importación:** envíos desde Canarias, Ceuta o Melilla con destino Península o Baleares, con cuatro tarifas distintas en función de cada caso:
    - — DUA simplificado: envíos dirigidos a una persona física con valor inferior a 150 euros. En el acto de la entrega del envío se ha de pagar el IVA a la importación y la tarifa de DUA simplificado.
    - — DUA ordinario, sin perjuicio de la tarifa correspondiente a factaje (almacenaje). A partir de 150 euros, el destinatario recibe un aviso de Correos en su domicilio, donde se le indica los pasos a seguir para poder recibir el envío una vez cumplidos los trámites aduaneros y pagados los derechos de importación.
    - — Cesión de documentos a otro representante.
    - — Gestión Aduanera DDP (DutyDeliveryPaid): servicio por el cual el vendedor se hace cargo de todos los gastos aduaneros del envío hasta la entrega a domicilio del comprador/destinatario, que lo recibe sin coste alguno.
    - — Con el DDP se elimina el trámite aduanero de exportación y es el expedidor el obligado a presentar el despacho aduanero de importación y el ingreso de los impuestos correspondientes, que Correos le factura con carácter mensual. Es aplicable a clientes de envíos con origen Península y Baleares y destino Canarias, y viceversa.

- Faltan datos: en el caso de que conste información en SGIE pero es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc).
- Faltan importes: cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- Entrega concertada: el envío tiene que entregarse en una fecha determinada y mientras llega ese día permanecerá estacionado.

■ Posteriores a realizar un intento de entrega. El envío se estaciona automáticamente después de liquidar en SGIE el último intento de reparto domiciliario:

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.
- Nadie se hace cargo.

Un envío permanece estacionado 120 horas (5 días laborables) de acuerdo al siguiente esquema:

INCICENCIA	PLAZO GESTIÓN DE ESTACIONADOS					DEVOLUCIÓN
N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5	N+6

Se dará salida del almacén a los envíos de los que ya se tienen instrucciones del remitente, llega la fecha de entrega concertada o han pasado las 120 horas sin instrucciones por parte del remitente.

Las opciones que permite la "gestión de estacionados" varían según el tipo de cliente:

■ **Clientes sin contrato:** solo permite modificar o aclarar únicamente datos de la dirección de destino.

■ **Clientes con contrato:** se permite modificar dirección, modalidad de entrega, devolver y/o destruir el envío.

20. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE GIRO

Cuando el impositor del Giro demande más información sobre su envío de dinero, se abonará una cantidad por cada Giro.

17. GESTIÓN DE ELEMENTOS PUBLICITARIOS

Este servicio adicional se cobrará en función de una tarifa mínima y una máxima por envío.

18. GESTIÓN DE ENTREGA

Actualmente como servicio adicional y logístico para empresas existen dos modalidades de gestión de entrega para clientes con contrato:

- **Gestión de entrega:** valor añadido de las cartas certificadas para clientes con acuerdos especiales, que consiste en el segundo intento de entrega a domicilio en fecha y hora distinta a la realizada en el primero.
- **Gestión de entrega de notificaciones (Ley 39/2015):** con la entrada en vigor, el 2 de octubre de 2016, de la Ley 39/2015 que modifica la entrega de las Notificaciones en el domicilio del destinatario, Correos establece un nuevo servicio adicional que es la Gestión de entrega de notificaciones y que consiste en el cobro de una cantidad por la realización de los dos intentos de entrega de las notificaciones en turnos diferentes. Dicha tarifa queda establecida en 2,18 euros.

19. GESTIÓN DE ESTACIONADOS

Los envíos de **Paq Premium**, **Paq Estándar** y **Paq Today** tienen contratado un servicio de alto valor añadido (incluido en el precio) que permite al remitente la gestión individualizada de aquellas incidencias que se pueden presentar, antes o después del reparto domiciliario, y que impiden la entrega al destinatario.

Los envíos estacionados se dan de alta en almacén de estacionados del sistema SGIE, y una vez dado de alta el propio sistema envía una alerta al remitente para que este a su vez informe a la Unidad de cómo proceder en cada caso: devolviendo el envío, reenviándolo a otra dirección, etc. Las Unidades NUNCA deben contactar directamente con el remitente para conocer cómo proceder con un envío que esté estacionado. Las instrucciones llegarán a la Unidad siempre a través de SGIE.

Cada envío se puede estacionar una única vez y las incidencias que provocan que estos envíos inicien su ciclo de estacionado son:

- Previas a la realización del primer intento de entrega. La Unidad informa a SGIE manualmente de que el envío inicia su estacionamiento, ya que el sistema no puede identificar la incidencia que lo provoca:
  - Rotura: bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
  - Falta de contenido: cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.

Se distingue que un envío corresponde a una expedición por la etiqueta que identifica al producto donde aparece la información del número de bulto y el código de la expedición.

16. FECHA DE ENTREGA DETERMINADA

Servicio exclusivo para envíos bajo contrato de **Paq Premium** bajo la modalidad de entrega a domicilio, en el que el cliente indica una fecha concreta para realizar la entrega del envío.

Tanto en SGIE como en PDA al asignar en sección el envío sale un mensaje de información sobre el día en el que hay que realizar la entrega. Una vez que sale el mensaje, es necesario estacionar el envío desde "Gestión Estacionados _ Asignación Directa _ Causa: Entrega Concertada".

Un envío con entrega concertada **no** se podrá sacar a reparto antes de la fecha concertada con el cliente.

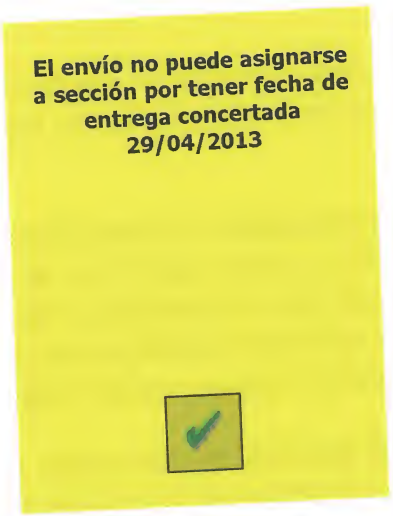


Imagen en PDA

La Entrega Exclusiva al Destinatario (EED) se puede combinar con la Prueba de Entrega Electrónica (PEE) y con la Digitalización de documentos para dar mucha más seguridad a la entrega:

- **EED + PEE:** en estos casos, tras leer el código del envío desde Liquidación de envíos, SGIE muestra la pantalla de Asignación de receptor, debiendo introducir ahí los datos de nombre del destinatario, tipo de documento y número de documento, que tiene que coincidir con el prerregistrado en la admisión de los envíos.

- **EED + PEE con digitalización de documentos:** los dos primeros pasos son los mismos que en el punto anterior, y una vez asignado receptor e informado que coincide con los datos marcados en el prerregistro, se procede a través de la aplicación GESCAN a la digitalización (escaneo) del documento de identificación y a su validación.

En el ámbito internacional existe un valor similar que es la **Entrega en propia mano**, para países que admitan este servicio que se tarifica con una cantidad fija por envío.

15. EXPEDICIONES

Servicio opcional para los envíos de paquetería nacional, **Paq Premium**, **Paq Estándar** y **Paq Today**, que permite agrupar diversos bultos por expedición, bajo la modalidad de entrega en domicilio, siempre que los paquetes tengan el mismo origen y destino. Aplicable a los clientes con contrato.

- **Paq Premium y Paq Estándar:** permite agrupar hasta 10 bultos por envío, y el peso máximo por expedición será de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico.

- **Paq Today:** permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre de ámbito provincial, con un peso máximo por expedición de 50 kg de peso real y 80 kg de peso volumétrico.

Como norma general, los bultos se admitirán y entregarán en el mismo momento, aunque existen dos tipos de expedición en función de cómo elige el cliente que se vaya a realizar la entrega:

- **Expedición de entrega completa**: el cliente indica en el prerregistro que la entrega de todos los bultos se debe realizar en el mismo momento de manera agrupada. La PDA avisa de esta circunstancia. Posteriormente, desde gestión de estacionados, se podría autorizar la entrega parcial de la expedición, salvo que los envíos tengan Reembolso, Seguro a todo riesgo y/o Entrega con recogida.

- **Expedición de entrega parcial:** en este caso, el cliente autoriza a Correos en el prerregistro a que la entrega de los diferentes bultos de la expedición se pueda realizar parcialmente, es decir, no es obligatorio que se entreguen a la vez. La PDA informa si es posible o no.

Tanto en SGIE como en PDA al asignar en sección el envío, sale un mensaje de información sobre la franja horaria en la que hay que intentar la entrega. El mensaje es informativo, no impide la entrega en otra hora.

Imagen en PDA

13. ENTREGA EN LISTA DE CORREOS

Servicio gratuito que consiste en la entrega en una oficina de Correos de los envíos dirigidos a las personas físicas que no tengan residencia fija en la localidad.

14. ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO

Se puede utilizar en las modalidades de entrega a domicilio y entrega en oficina, previa comprobación de la identidad del destinatario, en los envíos **Paq Premium, Paq Estándar** y **Paq Today**, para clientes con contrato o sin contrato.

Este servicio adicional surge de la necesidad de determinados clientes, por ejemplo aquellos cuyo ámbito de negocio está relacionado con la telefonía móvil y que necesitan en el momento de la entrega al destinatario que el sistema realice una verificación documental que elimine riesgos en la entrega. Hay que considerar que estas entregas tienen un alto valor añadido como “entregas seguras”.

Los envíos con este servicio adicional han de cumplir unas condiciones:

- Solo pueden entregarse al destinatario que ha de tener 14 años o más. No admite autorizados, aunque posean autorización o delegación.
- Solo pueden ir dirigidos a personas físicas. No admite entregas a personas jurídicas. Si llega algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se deberá devolver a origen, liquidándolo en SGIE como desconocido.
- La firma siempre tiene que recogerse en la tableta o PDA. Este es un requisito obligatorio, ya que, si no, no se produce la verificación del número de documento.
- Nunca se ha de entregar por la opción de Entrega Múltiple, siempre de forma individual.

en el momento que se realiza la entrega de un envío. Por tanto, es obligatoria la recogida de un envío al realizar la entrega. El cliente, en el correspondiente contrato comercial con Correos, estipulará las instrucciones a seguir o las acciones a realizar.

Se contempla la posibilidad de realizar cualquier acción adicional que demande el cliente como:

- Comprobación y chequeo de documentación/mercancía.
- Gestión de la firma de contratos.
- Entrega y/o recogida de documentación.
- Entrega y/o recogida de material (sustituciones).
- Fotocopia o escaneo de documentación (oficinas).
- Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc.).
- Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

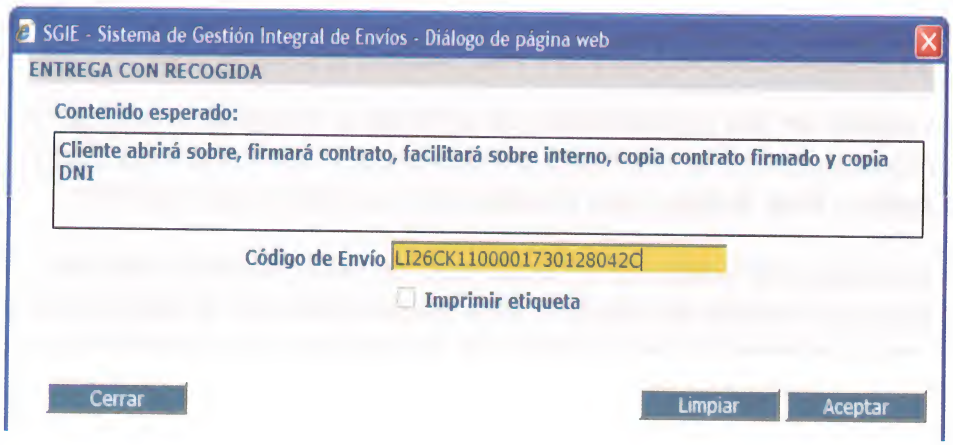


Imagen en SGIE

12. ENTREGA EN FRANJA HORARIA

Valor añadido del **Paq Premium** y **Paq Today**, para clientes con contrato, bajo la modalidad de entrega a domicilio*. El cliente podrá indicar la franja horaria en la que se debe realizar la entrega del envío de las cuatro de que se dispone:

- 09.00 a 12.00.
- 12.00 a 15.00.
- 15.00 a 18.00.
- 18.00 a 21.00.

* En Cap. de provincia y poblaciones con turno de tarde.

8. DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL

Correos, por medio de este servicio, ofrece a clientes ubicados en otros países un servicio de transporte y distribución de sus envíos de impresos publicitarios, catálogos, publicaciones, mercaderías de bajo valor, etc., a España y a terceros países situados principalmente en Europa y Latinoamérica, aprovechando la privilegiada situación estratégica, la amplia frecuencia de vuelos de que se dispone a los principales destinos y los acuerdos existentes con otros operadores privados. Así, Correos actúa como distribuidor (por sus propios medios) y como intermediario consolidador de envíos a terceros países.

La ventaja para los clientes que trabajen con Correos consiste en la posibilidad de obtener precios más competitivos que enviándolos directamente desde sus países de origen a los destinos finales, al beneficiarse de unas mejores condiciones de las que goza Correos en virtud de los acuerdos suscritos.

Los envíos que se cursen bajo la modalidad de distribución internacional circularán exclusivamente con carácter ordinario.

Los países con los que se presta este servicio son: Brasil, Argentina, República Dominicana, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Paraguay, Chile, Uruguay, Ecuador, Colombia, México, Venezuela, Perú, Portugal, USA.

9. ENTREGA A DOMICILIO DE ENVÍOS SIN ENTREGA DOMICILIARIA

Este servicio adicional va destinado a llevar a domicilio, previo pago de la cantidad correspondiente:

- Los envíos sin entrega domiciliaria, como libros que pesen más de 500 gramos o Publicaciones periódicas que pesen más de 800 gramos.
- Aquellos productos que, aun teniendo entrega domiciliaria, han agotado sin éxito los intentos de entrega en el domicilio del destinatario y han sido avisados.

Se aplica a petición del destinatario tanto a envíos nacionales como internacionales, y se establecen dos tramos a efectos de tarifas, con precio diferenciado para cada uno:

- Envíos hasta 10 kg.
- Envíos hasta 20 kg.

10. ENTREGA A DOMICILIO DE UN APARTADO POSTAL

Los clientes que tengan suscrito un Apartado postal podrán solicitar que le sean llevados a domicilio todos los envíos dirigidos a sus Apartados postales. La tarifa a cobrar es un mínimo mensual que se establece teniendo en cuenta la estructura urbana, el horario de entrega, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen de las remesas, etc.

11. ENTREGA CON RECOGIDA

Se incorpora a los envíos **Paq Premium, Paq Estándar** y **Paq Today** para clientes con contrato, y para envíos con entrega a domicilio u oficina (referencia o elegida). El envío que se recoge circulará como Paq Retorno Premium (LI).

Este servicio adicional permite al cliente solicitar la recogida de cualquier tipo de documentación (por ejemplo, contratos) o mercancía (por ejemplo, devoluciones)

5. CUSTODIA DE BUROFAX

Los clientes que remitan envíos de Burofax pueden optar por el servicio adicional de ampliación del tiempo que puede permanecer almacenado el envío en los sistemas informáticos de Correos a disposición del cliente, para poder solicitar con posterioridad el servicio de certificaciones. Con carácter general tienen una custodia de 60 meses y se puede ampliar a 120 meses.

6. DESTRUCCIÓN DE ENVÍOS DEVUELTOS

Consiste en la destrucción de los envíos devueltos de una campaña publicitaria, a petición del cliente con contrato de envíos de Publicorreo Óptimo y Premium. La tarifa se establece por campaña. Este valor añadido se podrá prestar solo o combinado con el de información de devoluciones.

- ¿Cómo hace Correos la "Destrucción de los envíos devueltos" de una campaña?
  - Una vez agotados todos los intentos de entrega de los envíos, estos se devuelven al Centro de Tratamiento de Destino, donde se custodian hasta su entrega al proveedor de Correos que va a realizar la destrucción.
  - Estos proveedores están debidamente cualificados para realizar la destrucción de documentación confidencial, con arreglo a lo establecido en la normativa actual de Protección de Datos Personales y Gestión Medioambiental de Residuos.
- Los clientes pueden utilizar este servicio por:
  - Seguridad: con la confianza y garantía de que las direcciones de sus envíos de marketing directo van a ser destruidos respetando las normas marcadas por la Ley de Protección de Datos. De esta manera evitarán posibles sanciones.
  - Cuidar el medio ambiente: todo el material de papel destruido es reciclado y se convierte en una pasta de papel que permite su reutilización como papel ecológico.
  - Comodidad y ahorro de costes: Correos se encarga de realizar todos los trámites y los clientes se evitan los costes derivados de almacenar los envíos devueltos, embalarlos, custodiarlos con seguridad, buscar una empresa fiable que realice con seguridad la destrucción de los envíos y en su caso transportarlos hasta la misma.

7. DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS A TRAVÉS DE LA RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE CORREOS

Servicio bajo contrato con los clientes que pretendan distribuir a sus clientes finales, a través de la red de oficinas de Correos, cualquier envío de los permitidos para su circulación por la red postal pública. A efectos de tarifas de este servicio se establecen dos conceptos:

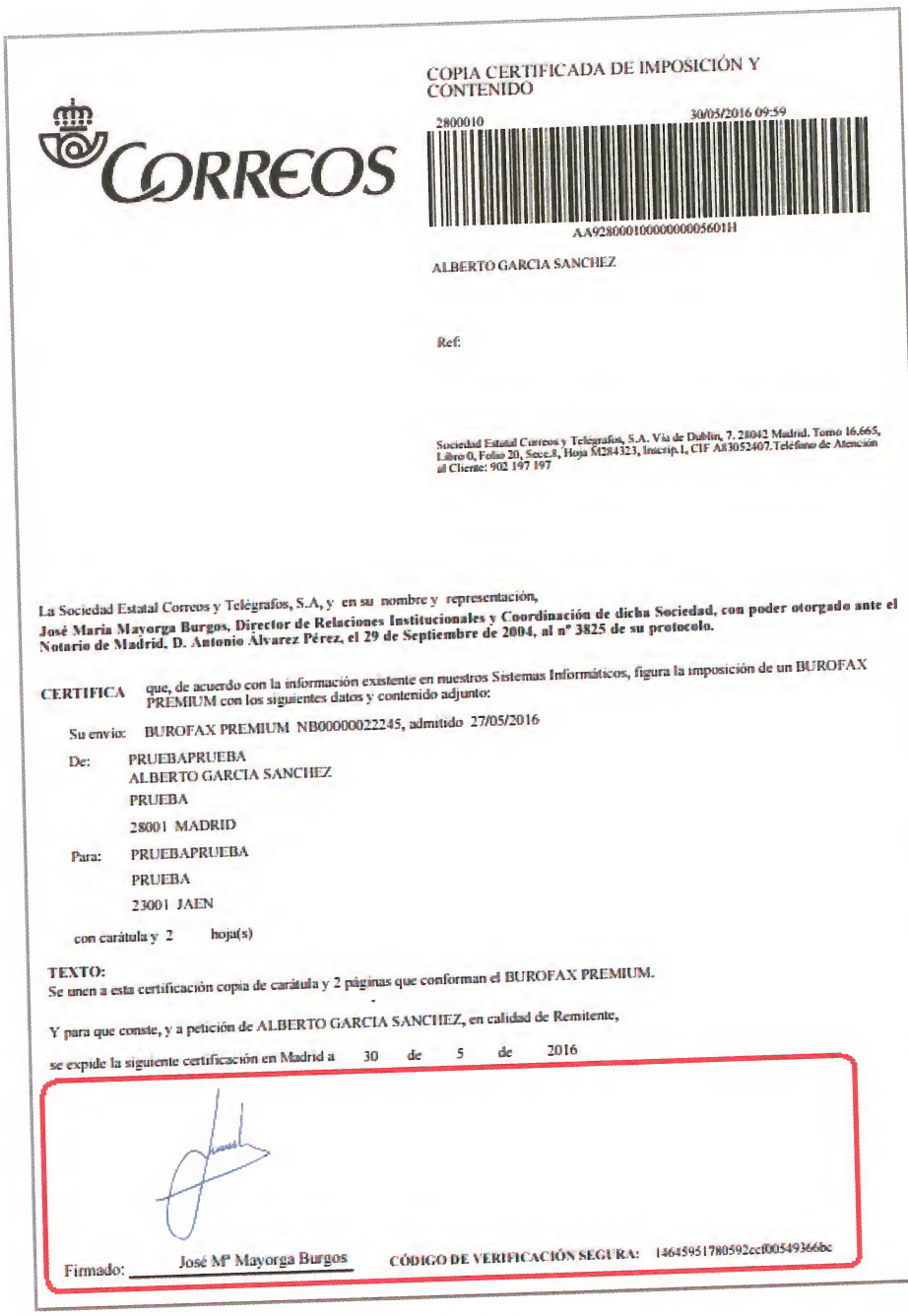
- Recogida, admisión, almacenaje y gestión centralizada de un stock de mercancías.
- Distribución de las mercancías a la red de puntos de atención de Correos, entrega al destinatario final de dicha mercancía contra un cupón con código de barras o sistemas alternativos de registro, y retorno de información al cliente que haya contratado el servicio.

Un ejemplo de este servicio es la campaña de distribución de bombillas de bajo consumo que hizo el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en 2009.

sentido, es necesario informar al cliente de que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por la oficina de Correos.

La certificación como documento de acreditación fehaciente tiene validez de prueba judicial o administrativa según las atribuciones que se conceden a Correos en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones (art. 25 y Disposición transitoria cuarta) en cuanto a servicios de Telecomunicaciones se refiere (Telegrama y Burofax).

La tarifa que se aplica es una cantidad fija por cada uno de los servicios que se certifiquen.



CORREOS

COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN Y CONTENIDO

2800010 30/05/2016 09:59

AA928000100000000005601H

ALBERTO GARCIA SANCHEZ

Ref:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Vía de Dublín, 7. 28042 Madrid. Tomo 16.665, Libro 0, Folio 20, Sec.8, Hoja M284323, Inscrip.1, CIF A83052407.Teléfono de Atención al Cliente: 902 197 197

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, y en su nombre y representación,
José María Mayorga Burgos, Director de Relaciones Institucionales y Coordinación de dicha Sociedad, con poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. Antonio Álvarez Pérez, el 29 de Septiembre de 2004, al nº 3825 de su protocolo.

CERTIFICA que, de acuerdo con la información existente en nuestros Sistemas Informáticos, figura la imposición de un BUROFAX PREMIUM con los siguientes datos y contenido adjunto:

Su envío: BUROFAX PREMIUM NB00000022245, admitido 27/05/2016

De: PRUEBAPRUEBA
ALBERTO GARCIA SANCHEZ
PRUEBA
28001 MADRID

Para: PRUEBAPRUEBA
PRUEBA
23001 JAEN

con carátula y 2 hoja(s)

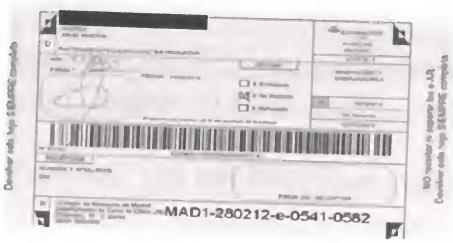
TEXTO:
Se unen a esta certificación copia de carátula y 2 páginas que conforman el BUROFAX PREMIUM.

Y para que conste, y a petición de ALBERTO GARCIA SANCHEZ, en calidad de Remitente,

se expide la siguiente certificación en Madrid a 30 de 5 de 2016

Firmado: José Mª Mayorga Burgos CÓDIGO DE VERIFICACIÓN SEGURA: 14645951780592ccf005493668c

Los envíos no llevan adherido ningún impreso, el e-AR se imprime en destino al dar de alta el envío en SGIE en las unidades de entrega. Se imprime un e-AR por cada intento de entrega. Incluye la digitalización de las imágenes del e-AR con cada intento de entrega y la consiguiente devolución al remitente.



3. AVISO DE SERVICIO INTERIOR

Información por vía telegráfica solicitada por el usuario que requiera por este sistema aclaraciones referentes al curso o entrega de cualquier **servicio telegráfico, postal o de Giro** prestados por Correos, tanto en el ámbito nacional como internacional (régimen continental o intercontinental). Se abonará una tarifa fija, susceptible de reintegro al expedidor cuando las anomalías sean imputables a Correos.

4. CERTIFICACIONES

Los clientes pueden solicitar el servicio adicional de certificación de un envío registrado, tanto postal como de telecomunicaciones, porque son los únicos de los que podemos tener constancia de la admisión o la entrega, para que conste a los fines que sean necesarios, con la constatación expedida por Correos de un hecho concreto.

Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de certificaciones:

- **Certificación de imposición**: se certifica la imposición de un envío pero no el texto remitido. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.
- **Copia certificada**: se certifica tanto la imposición como el texto remitido. Es aplicable al telegrama y al burofax. En este último caso es imprescindible que obre copia del texto remitido en poder de la oficina o custodiada en e-documento.
- **Certificación de entrega**: se certifica la entrega del envío, así como la fecha y datos del receptor.
- **Certificación de intento de entrega**: cuando no se ha podido realizar la entrega, se certifica el intento de esta, así como el motivo por el que no se ha llevado a cabo.

En el caso de envíos dirigidos a otros países, solo se podrá emitir certificación de imposición, o copia certificada de Burofax y Telegramas impuestos en las oficinas de Correos y solicitada en el momento de su admisión, no posteriormente. En este

Existen dos **modelos** de Aviso de recibo:

- **M-35 plus 1E**, para envíos con un intento de entrega.
- **M-35 plus 2E**, para envíos con dos intentos de entrega.

También se utilizan otros modelos específicos para los clientes con contrato.

En el **ámbito internacional,** se puede utilizar para:

- Carta Certificada Internacional.
- Carta Certificada Urgente Internacional.
- Paquete Postal Internacional Económico.

En este ámbito el **modelo** de Aviso de recibo es el **CN07.**

2. AVISO DE RECIBO DIGITALIZADO E-AR

Nueva modalidad de Aviso de recibo para los envíos registrados de clientes con contrato comercial.

Exclusivamente de **ámbito nacional**, se puede utilizar para:

- Cartas certificadas.
- Notificaciones.
- Paq Premium.
- Paq Estándar.
- ~~Paq Today~~.

Para aportar más valor a sus productos y satisfacer las necesidades tanto de clientes particulares como de empresas, y adaptarse a un mercado cada vez más competitivo, Correos ha ido incorporando a lo largo de los últimos años multitud de valores añadidos y servicios adicionales que se pueden combinar con diferentes productos en función de esas necesidades. De esta forma podemos encontrar servicios adicionales en los que el cliente decide cuándo quiere que se le entregue un envío (como la entrega en franja horaria determinada o la entrega en fecha determinada); servicios adicionales que identifican a quién se entrega el envío garantizando su entrega segura (como con la prueba de entrega electrónica, el e-AR o la entrega exclusiva al destinatario); servicios adicionales que permiten asegurar los envíos (como el valor declarado), o diferentes modalidades de seguros (como el de a todo riesgo, el opcional o el estándar).

Prácticamente todos los servicios adicionales ofertados son de ámbito nacional, en el ámbito internacional los existentes, reembolso, valor declarado, aviso de recibo o seguro opcional de transporte, están condicionados a que el país de destino de los envíos los permitan, así como a las condiciones marcadas por dichos países.

Dado que los valores añadidos y los servicios adicionales son complementarios al resto de productos estudiados en este temario, para facilitar su consulta, hemos estructurado el tema colocando los mismos por orden alfabético, de manera que el alumno/a pueda localizarlos de una manera rápida cuando lo necesite.

1. AVISO DE RECIBO

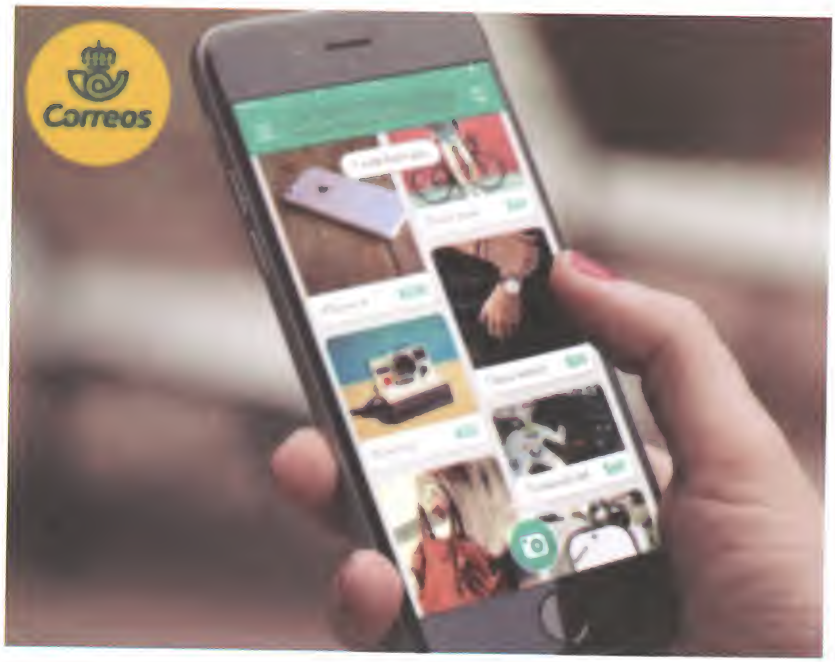
Para tener constancia o confirmación por escrito y por vía postal de la entrega de un envío, saber cuándo y quién recibió el envío que se remitió.

En el **ámbito nacional,** se puede utilizar para:

- Carta certificada.
- Certificados con acuerdos especiales.
- Carta certificada urgente.
- Notificación.
- Notificaciones con acuerdos especiales.
- Paquete Azul.
- Paq Premium.
- ~~Paq Today.~~
- Giro postal ordinario.

Tema_03
#Valores añadidos y servicios adicionales

Actualmente, el servicio está disponible para envíos a cualquier punto de España dentro de la Península y, en breve, se espera poder extenderlo a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.



Desde el arranque del acuerdo, Correos ha gestionado infinidad de envíos bajo estas dos modalidades que, además, ofrecen diferentes valores añadidos como mejor trazabilidad (completa para el Paq Estándar, y hasta la entrada en España para los envíos ordinarios); plazos más fiables (más del 90% de los envíos se entregan en menos de 14 días desde su recogida en el vendedor asiático en el caso del Paq Estándar, y un plazo ligeramente superior para Correos Economy); o el reenvío de paquetes que no hayan podido ser entregados al destinatario (gratuito o bajo pago, según el caso).

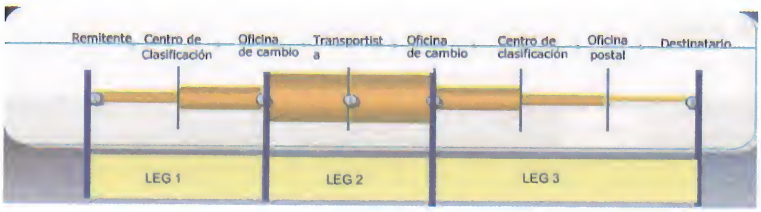
La colaboración TMall Global incluye la creación de una tienda online Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos dentro de la plataforma TMall Global en el mercado chino.

Tmall Global es una plataforma situada dentro de la órbita de Tmall (y de otras plataformas del grupo Alibaba como Taobao) pero dirigida exclusivamente a empresas extranjeras con sede fuera de China. Esta plataforma está centrada en el comercio electrónico transfronterizo, en el que las mercancías se envían a China a través de dos vías: la primera, envío directo desde el país de origen; y la segunda, envío desde el país de origen por vía marítima, almacenamiento en una zona franca en China y envío al consumidor final.

4. TRANS-EXPRESS

Gracias al acuerdo de colaboración entre Correos y TransExpress, un servicio norteamericano de entrega de compras por internet, es posible comprar artículos en aquellas webs de los Estados Unidos que no venden al extranjero. El proceso resulta sencillo:

- Leg 1: desde la admisión hasta la salida del país de origen (oficina de cambio).
- Leg 2: desde la salida del país de origen a la llegada al país de destino (transporte internacional).
- Leg 3: desde la llegada al país de destino (oficina de cambio) hasta la entrega final al destinatario.



- **Transparencia:** se establece información clara, tanto previa como posterior, del servicio prestado a los clientes, indicando tiempos de entrega desde el código postal de origen al destino final.

Correos tiene establecido un sistema de coordinación semanal para efectuar revisiones de los controles de calidad que estará interconectado a sus aplicaciones informáticas (IRIS, SGIE, MERCURIO Y HUB POSTAL), para ofrecer a los clientes los servicios de Kahala.

3. ALIBABA (ALIEXPRESS)

En 2015, Correos firmó un acuerdo de colaboración estratégica con Cainiao, la filial de logística del grupo Alibaba, para facilitar y acelerar los tiempos de entrega de los envíos a los consumidores españoles. En 2016, la colaboración se extendió a Tmall Global, la plataforma para la venta online del mundo hacia China; de esta forma, Correos refuerza su alianza con el Grupo Alibaba y ayuda a las pymes españolas a romper fronteras.

Es un acuerdo bidireccional, en el que Correos actúa desarrollando soluciones logísticas específicas para acortar los plazos de entrega y mejorar la experiencia de los consumidores españoles que compran productos chinos a través de Aliexpress, la plataforma de Alibaba que conecta a las pymes y mayoristas chinos con el mundo y de la que España es el segundo mercado mundial.

Gracias al acuerdo, para acelerar los tiempos de entrega, los compradores españoles pueden escoger recibir sus envíos a través de "Correos Economy" o de Paq Estándar. Correos Economy es un envío ordinario que se presta a través del servicio "Distribución Internacional", servicio creado recientemente para los clientes extranjeros que quieren mandar bienes de e-commerce de bajo valor con destino a España y terceros países. Estos envíos siguen rutas directas entre las ciudades de origen en China y España, lo que permite acortar los tiempos de entrega y, sobre todo, ofrecer información de los envíos desde su origen gracias a la integración de los sistemas de Correos y los de Cainiao.

Otro valor añadido es la gestión de las reclamaciones. Se tramitan a través de un sistema propio, Rugby, que funciona online 24 horas al día, 365 días al año, y con respuesta a los clientes en menos de 48 horas.

2. KPG: KAHALA POST GROUP

El Grupo Kahala está integrado por los diez operadores postales públicos líderes en Europa, Asia y América y fue creada para impulsar y agilizar el intercambio de paquetes urgentes internacionales (EMS). KPG es una alianza estratégica, comercial y operativa cuyo objetivo fundamental consiste en mejorar la eficiencia operativa de los servicios postales de Express Mail Service y Paquetería Postal Avión.

Este Grupo está formado por los correos públicos de Hong Kong, China, Estados Unidos, Corea, Australia, Japón, Singapur, España, Reino Unido y Francia. Llega a 328 millones de direcciones y cuenta con una red de 176.000 establecimientos (la red de oficinas más amplia a nivel mundial) y con casi 2 millones de empleados. Gestiona más de 24 millones de envíos al año. Aproximadamente el 76% de los EMS que recibe Correos proceden de los países de la alianza.

El éxito de KPG reside en el Calculador de Garantías (GC-Guarantee Calculator), que contiene una base de datos con todos los códigos postales de los países miembros, y en función de la información de admisión, el sistema calcula la fecha de entrega estimada, que, a su vez, es garantizada. Este Calculador de Garantías está integrado en los sistemas de admisión de Correos, IRIS, por lo que la calidad de grabación para estos destinos es clave para poder ofrecer a los clientes de Correos los servicios que tiene KPG. En caso de incumplimiento en los plazos de entrega garantizados, se le abonará al remitente la tarifa íntegra en su moneda oficial.

KPG persigue fundamentalmente:

- **Calidad:** para EMS todos los miembros deben tener una calidad ("End to End", de principio a fin) del 95% en su entrega, D+3 Intra Asia y D+5 Intercontinental para cualquier código postal origen/destino. Dicha calidad debe cumplirse en cada una de las etapas o "legs" del proceso de entrega:

Parte_04 Alianzas y acuerdos estratégicos en paquetería y e-Commerce

1. EPG: EUROPEAN PARCEL GROUP

Es un grupo formado por 28 países que aporta valor añadido a la paquetería tradicional.

Surge como una red de paquetería B2B (empresa-empresa), pero en poco tiempo abarca todos los segmentos, B2C (empresa-cliente) y C2C (cliente-cliente). Ahora, la mayor demanda de servicios es del tipo B2C: empresas que quieren hacer llegar sus productos a los particulares.

Además, ha contribuido a que la paquetería de su red mantenga un crecimiento medio del 15%. En Correos, el crecimiento ha sido del 3%, lo que indica el recorrido al alza que puede tener.

Pertenecer a EPG conlleva:

- Alcanzar unos estándares de calidad.
- Disponer de sistemas de información eficaces que permitan el intercambio telemático.
- Respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.

Respecto a la calidad en distribución y entrega, cada país publica unos estándares basados en zonas geográficas y códigos postales. En España son los siguientes:

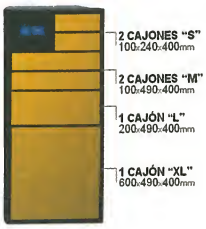
- D+1 para principales ciudades peninsulares.
- D+2 resto de península, Ceuta, Melilla y Palma de Mallorca.
- D+3 resto de Islas Baleares, Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- D+4 resto de Islas Canarias.

EPG establece un sistema de pagos por objetivos. La cuantía que recibe cada operador por los envíos que gestiona depende de la calidad que ha reportado y no sólo se limita a la entrega a tiempo, también se penaliza la ausencia de información o la tardanza en transmitirla. Dado que estas penalizaciones pueden llegar al 100% del envío, hay un elevado compromiso para gestionar eficazmente el tráfico vinculado a EPG.

- Máxima discreción: no interviene otra persona más que el usuario.
- Disponibilidad: 24 horas del día, 365 días al año, sin horarios.
- Fácil y cómodo de usar: solo con teclear o pasar el código de barras se accede al paquete.
- Máxima accesibilidad: el escáner y las puertas de acceso están a una altura adecuada para personas discapacitadas.
- Posibilidad de envío y recepción de paquetes.
- Exclusividad y fiabilidad, pues se trata de un servicio exclusivo y novedoso, nunca antes implantado.

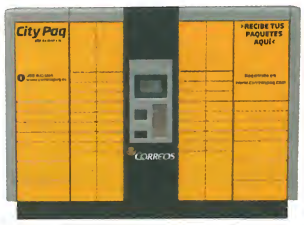
Los dispositivos automatizados se presentan bajo módulos de diferentes tamaños para adaptarse a la ubicación donde ha de ser instalado. De esta forma encontramos:

- **Dispositivo pequeño:**
  - Dimensiones totales: 1.405 x 600 x 475 mm (apropiadas siempre al espacio disponible).
  - Peso estimado: 85 kg.
  - Tiene 6 cajones contenedores con capacidad para todo tipo de volúmenes de envío y recepción:
    - 2 cajones "S": 100 x 240 x 400 mm.
    - 2 cajones "M": 100 x 490 x 400 mm.
    - 1 cajón "L": 200 x 490 x 400 mm.
    - 1 cajón "XL": 600 x 490 x 400 mm.



- **Dispositivo grande:**

  Sus dimensiones varían en función de las dimensiones del espacio disponible, conformándose con diferentes módulos que incluirán cajetines de las distintas medidas existentes: S, M, L y XL. En las imágenes se pueden ver ejemplos de diferentes composiciones modulares:



Diseño interior: 68 cajones

Diseño exterior: 55 cajones

Anchura 2515 mm

Anchura 2675 mm.

A través de una simple aplicación, en dispositivos móviles o a través del ordenador, el cliente se dará de alta como usuario en la página web de Citypaq. Cada vez que requiera enviar o recibir un paquete, recibirá un código de barras y un código numérico que le permitirá acceder al dispositivo para recoger o realizar su envío.

Parte_03 CityPaq

1. CITYPAQ

Correos dispone de un nuevo y exclusivo servicio llamado Citypaq que consiste en una red de terminales automatizados de paquetería que permite a los usuarios la recepción y envío de paquetes de forma cómoda y segura las 24 horas del día, todos los días del año (exactamente durante el período de apertura al público del local donde esté ubicado el terminal).

El cliente podrá recibir y enviar su paquete cuando quiera. Podrá encontrar dispositivos en:

- Estaciones de tren y metro.
- Supermercados y centros comerciales.
- El trabajo.
- Gasolineras y estaciones de servicio.
- Y muchos sitios más, incluso en el portal de su casa.

El servicio de Citypaq ha querido dar respuesta a las nuevas necesidades logísticas que derivan del auge del comercio electrónico como el hecho de que comprador y vendedor estén en diferentes localidades, que el comprador solicite mayor flexibilidad en la entrega, que necesite un sistema cómodo de devoluciones o que demande información sobre el seguimiento del envío. Todos estos factores mejoran la experiencia de los clientes.

Las **características de los dispositivos Citypaq** son:

- **Tres posibilidades de acabado** adaptándose a la estética del lugar de instalación:
  - Chapa amarilla.
  - Madera clara.
  - Madera oscura.
- **Seguridad:**
  - Anclaje a la pared.
  - Chapa de acero de 1,5 mm de espesor.
  - Cierres y puertas de alta seguridad antipalanca.
  - Cierre mediante llave única en cerradura oculta, para una mayor protección frente a actos vandálicos.
  - En admisión y entrega, apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual, impidiendo la apertura por otros medios.
- **Requerimientos:**
  - Se requiere de toma de luz, anclaje a la pared y conexión 3G/4G (también puede funcionar por conexión GPRS, menos recomendable).

Las **ventajas** de utilizar el nuevo servicio de Citypaq son:

- Ahorro de tiempo y comodidad: porque evita desplazamientos a las oficinas de Correos. El envío permanece en espera en el dispositivo hasta su recogida.

3. INTEGRACIÓN DE CORREOS EN DIVERSAS PLATAFORMAS

Correos posibilita que diversas plataformas de compra, de código abierto y gratuitas, instalen gratis el módulo de Correos con los servicios de paquetería, ofreciendo un mejor servicio de entrega a sus clientes.

A su vez, Correos realiza de forma gratuita acciones promocionales informando acerca de las tiendas e-commerce que han incorporado la nueva modalidad de entrega. Entre las plataformas donde Correos ha realizado su integración se encuentran actualmente PrestaShop y Magento.

Son plataformas de compras de código abierto y gratuitas que ofrecen una solución para plataformas de negocio e-commerce, donde se puede gestionar una tienda online, a través de un panel de control, en el que es posible añadir diversas funcionalidades gracias a un sistema de módulos. Entre estos módulos se encuentra el modulo gratuito del **Grupo Correos**, que consta de las siguientes funcionalidades:

- Incorpora los productos Paq Premium, Paq Estándar y Paq Standard Internacional (antiguo Paquete Postal Internacional Prioritario).
- Con las modalidades de entrega en CityPaq, en oficina de Correos o a domicilio, lo que permite al comprador elegir el terminal CityPaq o la oficina de Correos donde quiera recoger su pedido.
- Prerregistra automáticamente los datos de la compra en los sistemas de Correos y devuelve una etiqueta válida para admitir el envío en la red de reparto.
- Integra el localizador de envíos, desde donde se podrá realizar un seguimiento óptimo de los envíos.
- Incluye otros servicios como: envíos destino Portugal, gestión de devoluciones, orden de recogida de los envíos, tramitación aduanera para los envíos que lo requieran, etc.

	Free (Beta)	Basic
Número de páginas	1	Ilimitado
Dominio propio	X	X
Acceso a Apps gratuitas (ej. Reserva de salas, formularios)	X	X
Acceso a Themes gratuitas (Plantillas de diseño)	X	X

2. CORREOS TMALL GLOBAL STORE

Acuerdo entre Correos y el Grupo Alibaba que incluye la creación de una tienda online Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos dentro de la plataforma TMall Global en el mercado chino.

Tmall Global es una plataforma situada dentro de la órbita de Tmall (y de otras plataformas del grupo Alibaba como Taobao) pero dirigida exclusivamente a empresas extranjeras con sede fuera de China. Esta plataforma está centrada en el comercio electrónico transfronterizo, en el que las mercancías se envían a China a través de dos vías: la primera, envío directo desde el país de origen; la segunda, envío desde el país de origen por vía marítima, almacenamiento en una zona franca en China y envío al consumidor final.

Correos ha lanzado este proyecto para involucrarse en la promoción de las exportaciones de productos españoles a China y ofrece:

- Asesoramiento y adaptación de los productos para su entrada o crecimiento en el mercado chino.
- Acceso a una plataforma con más de 300 millones de usuarios activos.
- Entrega España-China en menos de 14 días con servicio EMS Postal Express.
- Tarifas especiales de transporte asociadas a la solución.

Los clientes facturan directamente al consumidor chino cuando reciben un pedido a través de la plataforma de gestión. El importe de la venta se queda en una cuenta de Alipay ("Paypal" chino) y se envía a Correos periódicamente (cuando se alcance un determinado importe en la cuenta). Correos, una vez recibe el dinero en su cuenta bancaria española, deduce las comisiones del servicio y envía el remanente al cliente.

El coste de abrir una tienda para una sola empresa en Tmall Global asciende a alrededor de 120.000 euros al año. La tienda de Correos implica una inversión de entre 12.000 y 18.000 euros; el precio es tan caro porque China es un mercado con unas barreras de entrada muy altas y una política proteccionista que hace difícil la comercialización de nuevos productos. Tmall tiene el 60% de la cuota de mercado en China e impone sus condiciones a quienes quieran utilizar el e-commerce como canal de entrada.

	Free	Basic	Premium
Precio	Gratis Crea tu App gratis sin compromiso	199 euros/año Sin publicidad de terceros y para todos los usuarios de Android	Recomendado 299 euros/año Sin límites. Para llegar a todos los usuarios de Android y iOS
Android	X	X	X
iOS	X	X	X
Sin publicidad	X	X	X
Publicación personalizada de la app por expertos en el Market de Correos	X	X	X
Publicación personalizada de la App por expertos en Google Play	X	X	X
Publicación personalizada de la app por expertos de AppStore	X	X	X

1.4. Crear tu página web

Es una herramienta para crear una página web y poder tener más visibilidad y conseguir más visitas y clientes en la web. El diseño de la página es a través de una plataforma fácil e intuitiva que guía al cliente en todo el proceso de creación de la web, sin necesidad de conocimientos técnicos.

El diseño es personalizable, tiene variedad de módulos (Google maps, videos de Youtube, pase de diapositivas, etc.) y posibilidad de incluir Google analytics. Correos ofrece asesoramiento personal y un programa de formación continua con cursos y seminarios online.

Para crear la página solo hay que seguir estos pasos y en unos minutos el cliente puede tener su web:

- Registrarse gratis completando el formulario con tan solo un nombre, un correo y una contraseña.
- Personalizar la página con imágenes, textos, logos, etc. Agregar apps para ayudar a crear eventos, recibir reservas, abrir un foro y mucho más.
- Guardar los cambios y publicar la página web. Correos ofrece sus productos de SEO para posicionar la página web en los motores de búsqueda.

Se ofertan dos planes o tarifas: Free (Beta) y Basic. Free está funcionando ya, y Basic se espera que se ponga en marcha en marcha próximamente.

Todas las opciones de tienda incluyen pago mediante reembolso, transferencia, PayPal, tarjetas Visa y Mastercard.

1.3. Crear tu app

Solución dentro de Comandia by Correos que permite diseñar la propia App nativa del cliente o incluir su web o tienda online en ella, todo a través de una plataforma fácil e intuitiva que guía durante todo el proceso de creación sin necesidad de tener conocimientos técnicos. Correos ofrece además asesoramiento personal y un programa de formación continua con cursos y seminarios online.

La App creada permite muchísimas funcionalidades como diseño personalizable, envío de notificaciones push (información a los usuarios de cualquier novedad las 24 horas del día), posibilidad de incluir Google analytics (mide el comportamiento y la actividad de los usuarios que se descarguen la app) y gran variedad de módulos como el de redes sociales (permite conectar con los clientes a través de Instagram, Facebook, Twitter…), el de localización (indica a los usuarios donde pueden encontrar el negocio), el de votación (permite conocer la opinión de los usuarios sobre cualquier tema que se decida), o el de formulario (crea formularios para conocer mejor los gustos y necesidades de los clientes).

Permite como servicio adicional bono de notificaciones push que se presenta en paquetes de:

- 1.000 notificaciones push.
- 5.000 notificaciones push.
- 25.000 notificaciones push.

Incluye diferentes planes o tarifas que permiten diseñar gratis la app del negocio sin necesidad de tener web o tienda online.

sada para crear una tienda online y hacer crecer cualquier negocio. No es necesario tener conocimientos informáticos ni de diseño para crear la tienda online. Para ello, Comandia proporciona distintas plantillas de diseño, fáciles de usar y que se pueden adaptar en función de cada negocio. Incluye optimización SEO para buscadores.

Si en algún momento el cliente necesita ayuda para montar la tienda online, se puede poner en contacto con Correos a través del mail info@comandia.com, a través del teléfono 900 111 233 o a través del chat, y se le prestará todo el apoyo que necesite.

También se ofrece la posibilidad de que un equipo de profesionales diseñe la tienda online en lugar del cliente, este diseño y puesta en marcha de la tienda se denomina **Comandia Design.**

Otra propuesta es **Comandia Showcase**, que permite promocionar los productos disponibles en las tiendas de Comandia a través de un espacio de la web de Correos, haciéndolos visibles a las miles de personas que la visitan cada día.

Todas las tiendas instaladas en la plataforma Comandia tienen la posibilidad de integrar sus envíos con Correos, automatizando etiquetas que el cliente puede imprimir directamente, sin necesidad de otros programas o herramientas adicionales. Desde Comandia los envíos pueden remitirse como Paq Premium y Paq Estándar con grandes descuentos.

Se ofrece la posibilidad de contratar el **plan de tienda** (tarifas mensuales y anuales) que mejor se adapte a las necesidades del negocio y al número de productos que quiera comercializar el cliente en la tienda online:

	Free	Basic	Premium
Precio	Gratis	19,95 euros/mes 1 mes gratis con Plan anual 219,45 euros	Recomendado 49,95 euros/mes 1 mes gratis con Plan anual 549,45 euros
Productos activos	10 productos	200 productos	Ilimitados
Hosting	1 GB	3 GB	Ilimitado
Paquetería Nacional	X	X	X
Otro transportista	2	X	X
Gestión aduanera	X	X	X
Dominio	X	X	X
Personalización del contenido de emails	X	X	X
Paquetería internacional	X	X	X
Multi-idioma	X	X	X
Multi-moneda	X	X	X

Cuando se produzcan ventas, se podrá acceder a Vender en Marketplaces para ver las ventas realizadas y permite gestionar el stock o cualquier otro aspecto relevante respecto a la publicación. Si, además, el cliente ya tiene un contrato con Comandia y utiliza la paquetería de Correos incorporada, lo puede gestionar de forma única prerregistrando el envío y con las mismas facilidades que los profesionales del sector.

Las ventajas de Vender en marketplaces

Multiplica tus posibilidades, multiplica tus ventas

La **contratación del servicio** se realiza online a través de www.comandia.com, con la posibilidad de contratar los siguientes planes y tarifas:

	Free	Basic	Premium
Precio	Gratis	19,95 euros/mes 1 mes gratis con Plan anual 219,45 euros	Recomendado 49,95 euros/mes 1 mes gratis con Plan Anual 549,45 euros
Productos publicados	5	50	Ilimitados
Gestión de Pedidos	10	100	Ilimitada
Paquetería Nacional	X	X	X
Marketplaces España	2	X	X
Todos los marketplaces	X	X	X
Paquetería internacional	X	X	X
Documentación aduanera	X	X	X

Los **canales de comercialización** de Vender en Marketplaces son:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Correos Online.

1.2. Crear tu Tienda Online

Crear tu Tienda Online (antes Comandia Shop) está incluido en el plan de Comandia by Correos y es una solución de e-commerce fácil, segura, rápida y fiable, pen-

Parte_02 E-Commerce

1. COMANDIA

Correos ha creado una plataforma global de comercio electrónico, Comandia, que ayuda a las pymes, autónomos y emprendedores a crear sus tiendas online y a empezar a vender en Internet de forma sencilla, con la logística integrada de los envíos a cargo de Correos. Comandia permite a las empresas posicionar sus productos y su marca en Internet y, por consiguiente, aumentar sus ventas web.

Para ello, Correos ofrece cuatro tipos de servicios, en función de las necesidades de cada cliente: Vender en marketplaces, Crear tu web, Crear tu tienda online y Crear tu app.

1.1. Vender en Marketplaces

Vender en Marketplaces (antes Comandia Express) es un nuevo plan dentro de la plataforma de e-commerce Comandia by Correos que permite publicar los productos que el cliente quiere vender online en más de 50 mercados digitales a nivel nacional e internacional (Ebay, Amazon, Rakuten) de forma sencilla y única, independientemente de tener una tienda online publicada o no.

Simplemente hay que registrarse en la plataforma, dar la información de configuración necesaria para poderse conectar en los marketplaces (esta información se obtiene cuando el cliente se registra como vendedor en ellos), completar toda la información relevante del producto que se quiere subir al marketplace, ponerle un precio adecuado y publicarlo de forma inmediata para que sea accesible a los nuevos clientes.

.../...

Productos sustitutivos:

- Paquete Internacional Prioritario.
- Paquete Internacional Económico.
- EMS/Postal Exprés Internacional.

02

Características del producto:

Ámbito:
- **Internacional:** 5 zonas a efectos tarifarios:
  - ZONA A: Europa cercana.
  - ZONA B: países de Europa no incluidos en la Zona A, norte del Magreb y Turquía.
  - ZONA C: América.
  - ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
  - ZONA E: resto de África.

Plazos de entrega estimados por zonas:
- Principales destinos europeos: de 3 a 5 días.
- Rusia: desde 9 días.
- Principales destinos en América: de 5 a 8 días.
- Principales destinos en Asia: de 6 a 8 días.
- China: desde 8 días.

Peso:
- Máximo: 2 kg.
- No se le aplica peso volumétrico.

Dimensiones:
- **Máximas:**
  - Largo + alto + ancho = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- **Mínimas:**
  - Sobre/caja: 15 x 10 cm.
  - Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Opciones:
- Con contrato y sin contrato.

Servicios adicionales/valores añadidos:
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Gestión del DUA de exportación por parte de Correos.

Garantías:
- Al ser un producto de entrega sin firma no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.

Tarifas: según la zona a la que vaya dirigido el envío y con el siguiente escalado de peso:
- Hasta 250 g.
- De 250 a 500 g.
- De 500 a 1.000 g.
- De 1.000 a 1.500 g.
- De 1.500 a 2.000 g.

Principales clientes:
- Textil, calzado y accesorios de moda (gafas, bolsos, etc.).
- Equipos electrónicos.
- Pequeños componentes de coches.
- Webs de venta multiproducto (por ejemplo, eBay).

.../...

.../...

Principales clientes:

- Particulares. Profesionales. PYMES.
- Empresas públicas.
- Sectores de Banca, comunicaciones, distribución, seguros, laboratorios, servicios ópticos, agencias de viaje.

Argumentario de venta:

- Este servicio es para todos: particulares o empresas.
- Se puede utilizar desde cualquier oficina. Dispone de la más amplia red de puntos de admisión y una red logística especializada y exclusiva de distribución.
- Correos ofrece la máxima urgencia, siempre con entrega a domicilio y bajo firma.
- A través del 902 197 197 o de la página web www.correos.es, el cliente dispondrá de la información sobre la situación y la entrega de los envíos, mediante el seguimiento individualizado.
- Permite simplificar procesos a los clientes, al integrar sistemas a través de un programa de gestión de envíos (cálculo de costes de transporte, mecanización de albaranes, etiquetas, así como gestión de las incidencias que pudieran producirse, corrección de direcciones, ausencias, rehusados...).

15. PAQUETE INTERNACIONAL LIGHT[5]

Correos desarrolla en el servicio de paquetería para envíos internacionales de hasta 2 kg un nuevo paquete con plazos de entrega reducidos y que no requieran de la firma del destinatario (entrega a domicilio o en el buzón), con trazabilidad completa desde la admisión e información de entrega.

[5] Este nuevo paquete de Correos sustituye al anterior **CUI**.

.../...

Dimensiones:
- **Máximas:**
  - — Caja: L+A+A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - — Tubo/Rollo: L= 100 cm D= 15 cm.
- **Mínimas:**
  - — Sobre/Caja: 15 x 10 cm.
  - — Tubo/Rollo: con las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

Opciones: con contrato y sin contrato.

Servicios adicionales:
- Seguro opcional: cubre el valor del contenido declarado hasta un máximo de 3.000 euros por envío, para los países que lo admitan, abonando el 1% del valor declarado, con un mínimo de 2,04 euros por envío.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Gestión del DUA por parte de Correos.
- Confirmación de la entrega vía internet o telefónica.
- Identificación online: a través de la página web de Correos (www.correos.es), permite de forma gratuita, la enumeración e identificación de los paquetes que componen una relación de envíos y de sus respectivos destinatarios, para su posterior depósito en las oficinas de Correos.

Tarifas y bonificaciones: las establecidas para este producto, con posibilidad de bonificaciones según acuerdos, con los siguientes tramos de peso para las cinco zonas tarifarias:
- Hasta 250 g.
- Hasta 500 g.
- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 30 kg: tarifa hasta 5 kg más tarifa por cada kilogramo o fracción.

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg será por cada kilo o fracción.
Los envíos con destino a países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Formas de pago:
- En el momento: pago en metálico, tarjeta crédito o débito, Tarjeta Más Cerca y transferencia bancaria:
  - — Sellos.
  - — Estampillas.
  - — Franqueo Pagado en Oficina.
  - — Máquina de Franquear de Oficina.
- Franqueo electrónico sólo mediante Correos online.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de Paquetería.

Garantías:
- Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada.
- Por pérdida: devolución de la tarifa abonada más una indemnización fija de 52,98 euros.

.../...

_Paquetería internacional urgente

14. PAQ PREMIUM INTERNACIONAL (EMS)

El Paq Premium Internacional sustituye al EMS/Postal Exprés Internacional, que se mantendrá durante 2018 para que los clientes con contrato de EMS/Postal Expres puedan hacer la transición al nuevo Paq Premium internacional; por tanto, durante 2018, el EMS/Postal Exprés Internacional solo podrá ser utilizado por clientes con contrato antiguo.

Se trata de un producto que permite la admisión, transporte y distribución de documentos o mercancías con o sin valor comercial a la mayor parte de los países.

Los envíos se encaminan por una red logística exclusiva y se entregan bajo firma, lo que otorga a este producto un tratamiento y seguridad privilegiados. El Paq Premium internacional está especialmente diseñado para dar el más alto servicio posible a los clientes, prestando un servicio urgente con trazabilidad completa origen-destino. No pueden ir dirigidos a Apartados postales ni a Lista de Correos.

Características del producto:

- **Ámbito:**
  - **Ámbito internacional**
    - ZONA A: Europa Cercana.
    - ZONA B: Países de Europa no incluido en la Zona A y norte de Magreb y Turquía.
      - ZONA B2: Albania, Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania y Marruecos.
    - ZONAC: América.
    - ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
      - ZONA D2: Australia y Nueva Zelanda.
    - ZONA E: resto de África. Países no incluidos en las zonas B y D.

  Las zonas B2 y D2 están integradas por determinados países de las Zonas B y D respectivamente, a los que se les aplica la tarifa B o D más un sobrecoste adicional.
- **Plazos de entrega:**
  - Principales ciudades de Europa y Estados Unidos: desde 3 días hábiles.
  - China: desde 5 días hábiles.
  - Resto de destinos: según país de destino.
- **Embalaje:** en forma de sobre/caja/tubo o rollo que garantice la integridad del contenido.
- **Peso:** hasta 30 kg.
  - Peso Volumétrico: 50 kg máximo para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6000.
  - Peso volumétrico configurable: se permitirá la utilización de este servicio para modificar la norma general de excepción de peso volumétrico a determinados clientes. Los criterios de peso/volumen disponibles son:
    - 200 kg/m^3 (disponible sin escalado).
    - 167 kg/m^3 (estándar por defecto).
    - 143 kg/m^3 (requiere escalado).
    - 125 kg/m^3 (requiere escalado).
    - Sin volumétrico (requiere escalado).

.../...

13. PAQUETE INTERNACIONAL PRISMA (EPG)

La Instrucción sobre Tarifas para 2013 suprime el Paquete Prisma Internacional EPG, aunque se siguen distribuyendo todos aquellos que lleguen de otros países ya que España, tal y como se verá en la cuarta parte de este tema (Alianzas y acuerdos estratégicos en paquetería y e-commerce), sigue formando parte del European Parcel Group (EPG).

Puede contener cualquier objeto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida, que teniendo o no carácter comercial circula cerrado y con carácter registrado, para su entrega a domicilio en los países pertenecientes al EPG.

Características del producto:

Características del envío:
- Tratamiento prioritario con un plazo de entrega medio de 48 horas.
- Información sobre la entrega.
- Recogida a domicilio.
- Seguro incluido en el precio.
- Incluye seguimiento a través de www.correos.es.

Peso:
- Máximo: 30 kg.
- No se le aplica el peso volumétrico.

Acondicionamiento: el embalaje deberá garantizar la integridad del envío. Estos envíos van identificados con el anagrama EPG y con un código de barras alfanumérico específico (13 dígitos, los dos primeros asignan el producto y los dos últimos el país de origen).

Logística inversa: para envíos EPG de comercio electrónico que lleguen a España y sean devueltos.

12.1. Embalajes tarifa plana de Paq Standard internacional

El Paq Standard Internacional dispone de un nuevo servicio de tarifa plana internacional; de momento, solo se comercializan en las nuevas oficinas Retail.

Se ofertan cuatro embalajes diferentes para su remisión a dos únicas zonas: zona A, la Unión Europea, y Zona B el resto de países.

- Sobre grande.
- Caja pequeña.
- Caja mediana.
- Caja grande.

.../...

- **Dimensiones:**
  - **Máximas:**
    - — Caja: L+A+A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
    - — Tubo/Rollo: L= 100 cm y D= 15 cm.
  - **Mínimas:**
    - — Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
    - — Rollo: L+2D= 17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

      Pueden ser inferiores con etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.
- **Opciones:** con contrato y sin contrato.
- **Servicios adicionales:**
  - Seguro opcional para países que admitan este servicio (máximo 3.000 euros, se abona el 1% del valor declarado con un mínimo de 2,04 euros por envío).
  - Entrega sin firma, que será opcional.
  - Recogida a domicilio (previo acuerdo en contrato).
  - Gestión del DUA de exportación por parte de Correos.
  - Identificación del Paq Standard internacional online.
- **Tarifas y bonificaciones:** las establecidas para este producto, con posibilidad de reducciones para grandes clientes. Para todas las zonas, la tarifa se aplica con una cantidad fija por cada kilogramo o fracción.

  La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg será por cada kilogramo adicional o fracción.

  Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.
- **Formas de pago:**
  - En el momento: pago en metálico, tarjeta crédito o débito, Tarjeta Más Cerca y transferencia bancaria::
    - — Sellos.
    - — Estampillas.
    - — Franqueo Pagado en Oficina.
    - — Máquina de Franquear de Oficina.
  - Franqueo Electrónico en Oficina Virtual.
  - Franqueo a máquina.
  - Pago diferido de Paquetería.
- **Garantías:**
  - Por pérdida o extravío de un envío: devolución de la tarifa abonada más 40 DEG + 4,5 DEG/kg.
- **Principales clientes:**
  - Empresas.
  - PYMES.
  - Venta por correo.
- **Productos sustitutivos:**
  - Paq Premium Internacional (antiguo EMS/Postal Exprés Internacional).
  - Paquete Postal Internacional Económico.

12. PAQ STANDARD INTERNACIONAL (PPIP)

El Paq Standard Internacional sustituye al Paquete Postal Internacional Prioritario, que se mantendrá durante 2018 para que los clientes con contrato de PPIP puedan hacer la transición al nuevo Paq Standard internacional; por tanto, durante 2018, el Paquete Postal Internacional Prioritario solo podrá ser utilizado por clientes con contrato antiguo.

Por su transporte y tratamiento prioritario, dispone de unos plazos de entrega más rápidos a los países que prestan este servicio. Estos envíos, así como los objetos y mercancías que contienen, gozan de la seguridad de ir registrados y ser entregados a domicilio bajo firma (no pueden ir dirigidos a Lista de Correos ni a Apartados postales), al destinatario o persona autorizada por el mismo, con trazabilidad completa en cada situación del envío hasta su entrega.

Características del producto:

Ámbito:

- **Internacional:**
  - ZONA A: Europa Cercana.
  - ZONA B: Países de Europa no incluido en la Zona A y norte de Magreb y Turquía.
    - ZONA B2: Albania, Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania y Marruecos.
  - ZONA C: América.
  - ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
    - ZONA D2: Australia y Nueva Zelanda.
  - ZONA E: resto de África. Países de África no incluidos en las Zonas B y D.

Las zonas B2 y D2 están integradas por determinados países de las Zonas B y D respectivamente, a los que se les aplica la tarifa B o D más un sobrecoste adicional.

Plazos de entrega:

- Europa: de 4 a 8 días hábiles (plazo promedio indicativo).
- Resto de destinos: según país.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad de su contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso: hasta 30 kg de peso (según países).

- Peso volumétrico: máximo 50 kg, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6000.
- Peso volumétrico configurable: se permitirá la utilización de este servicio para modificar la norma general de excepción de peso volumétrico a determinados clientes. Los criterios de peso/volumen disponibles son:
  - 200 kg/m^3 (disponible sin escalado).
  - 167 kg/m^3 (estándar por defecto).
  - 143 kg/m^3 (requiere escalado).
  - 125 kg/m^3 (requiere escalado).
  - Sin volumétrico (requiere escalado).

.../...

.../...

- **Dimensiones:**
  - **Máximas:**
    - — Caja: L+A+A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
    - — Tubo/Rollo: L= 100 cm y D= 15 cm.
  - **Mínimas:**
    - — Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
    - — Rollo: L+2 D = 17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm. (Pueden ser inferiores con etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo).
- **Opciones:** con contrato y sin contrato.
- **Servicios adicionales:**
  - Aviso de recibo (según país).
  - Reembolso (entre 500 y 3.000 euros, según país).
  - Valor declarado, países que admitan este servicio, hasta 3.000 euros, abonando por cada 50 euros o fracción una cantidad fija.
  - Recogida a domicilio (previo acuerdo en contrato).
  - Gestión del DUA de exportación por parte de Correos.
  - Identificación del Paquete Postal Internacional Económico online.
- **Tarifas y bonificaciones:** las establecidas para este producto, con posibilidad de reducciones para grandes clientes.
  - Una tarifa fija por envío por cada kilogramo adicional o fracción.
  - La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg será por cada kilogramo adicional o fracción.
  - Los envíos con destino a países pertenecientes a la UE cuyo peso real sea superior a 20 kg de peso estarán gravados con la aplicación del impuesto indirecto correspondiente al no estar incluidos en el ámbito del SPU.
- **Formas de pago:**
  - En el momento: pago en metálico, tarjeta crédito o débito, Tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta:
    - — Sellos.
    - — Estampillas.
    - — Franqueo pagado en oficina.
    - — Máquina de franquear de oficina.
  - Franqueo electrónico en oficina virtual.
  - Franqueo a máquina.
  - Pago diferido de Paquetería.
- **Garantías adicionales:**
  - Por pérdida o extravío de un envío: devolución de la tarifa abonada más 40 DEG + 4,5 DEG/kg.
- **Principales clientes:**
  - Empresas.
  - PYMES.
  - Venta por correo.
- **Productos sustitutivos:**
  - Paq Premium internacional (antiguo EMS/Postal Exprés Internacional).
  - Paq Standard Internacional (antiguo Paquete Postal Internacional Prioritario).

_Paquetería internacional no urgente

11. PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONÓMICO (PPIE)

Envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que teniendo o no carácter comercial vaya cerrado, con un peso máximo hasta 30 kg, cuenta con la seguridad de ir certificado de la forma más económica para ser entregado bajo firma en el domicilio del destinatario en el país de destino. Incluye la mejor cobertura mundial gracias a la Red Postal Universal (UPU)

Con este producto, Correos cumple, en el ámbito de la paquetería internacional, la prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendada (sólo hasta los 20 kg).

Características del producto:

Ámbito:

- **Internacional:**
  - ZONA A: Europa cercana.
  - ZONA B: Países de Europa no incluidos en la zona A y Norte de Magreb.
    - ZONA B2: Albania, Argelia, Rusia, Bosnia Herzegobina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania y Marruecos.
  - ZONA C: América.
  - ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
    - ZONA D2: Australia y Nueva Zelanda.
  - ZONA E: Resto de África.

  Las zonas B2 y D2 están integradas por determinados países de las Zonas B y D respectivamente, a los que se les aplica la tarifa B o D más un sobrecoste adicional.

Plazos de entrega:

- Europa: de 8 a 10 días hábiles (plazo promedio indicativo según origen/destino).
- Resto de destinos: según país.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad de su contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso:

- Hasta 30 kg de peso (según países).
- Peso volumétrico: 50 kg máximo para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3), según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.

.../...

02

Características del producto:

Ámbito:

- Durante todo el año, este servicio solo se presta desde O Cebreiro.
- Desde Semana Santa hasta el 31 de octubre, este servicio está operativo en:
  - El Camino Francés desde Saint Jean Pièd de Port o Roncesvalles.
  - El Camino Portugués desde Tui.
  - El Camino Primitivo desde Oviedo.
  - El Camino del Norte desde Muros de Nalón (Asturias).
  - El Camino Inglés desde Ferrol.
  - El Camino Sanabrés desde A Gudiña.
  - El Camino a Fisterra.
- Cuando el servicio está operativo, se presta de lunes a domingo, días festivos incluidos.

Peso:

- Máximo: 20 kg.

Tarifas:

- Etapa individual: 5 euros/etapa.
- 5 etapas o más: 4 euros/etapa.

Características del producto:

- **Ámbito:**
  - **Nacional:** España y Andorra.
- **Características físicas:** se comercializan como pack tarifa plana, cerrado en precio, incluye un seguro (101 euros) con independencia de la zona de destino. Hay dos modelos:
  - Hasta 15 kg.
  - Hasta 25 kg.
- **Tarifas:**
  - 16,67 euros el Paq Peregrino pequeño hasta 15 kg.
  - 27,07 euros el Paq Peregrino grande hasta 25 kg.
- **Servicios adicionales:**
  - Lleva incorporado en el precio un seguro de 101 euros.
  - Trazabilidad: consulta del estado del envío en el localizador de envíos o en la aplicación móvil "Correos Info".
  - Permanecerán a disposición del cliente gratuitamente durante 15 días naturales con posibilidad de ampliar el plazo de permanencia en oficina a 30, 45 o 75 días.
- **Plazos de entrega:**
  - Península: de 48 horas a 72 horas.

10. PAQ MOCHILA

Correos ofrece un servicio de transporte de mochilas y maletas para aligerar el Camino a los peregrinos, quienes disponen de varios productos que se adaptan a sus diferentes necesidades para hacer el Camino más cómodamente sin necesidad de cargar con su equipaje entre las diferentes etapas.

Los peregrinos no tienen que pasar por Correos a dejar su equipaje. Tan solo lo tienen que dejar por la mañana en su alojamiento (albergue, hostal u hotel). Los carteros irán allí a recogerlos y lo entregarán en el siguiente alojamiento antes de las 14:30 horas de ese mismo día.

La reserva del Paq mochila se puede hacer de tres formas: online, por correo electrónico (paqmochil@correos.com) o por teléfono, bien por whatsapp, bien haciendo una llamada de teléfono al 34683440022.

02

9. PAQ PEREGRINO (PAQ ESTÁNDAR)

Correos dispone de este Paq para cubrir las necesidades de envío de paquetería de los peregrinos antes, durante y después del Camino. Así:

- **Antes de empezar el Camino:**
  - Permite enviar la mochila o maleta al punto de inicio del Camino para no tener que viajar hasta allí con ella. Se puede hacer el envío desde cualquier oficina postal a la oficina de Correos donde se vaya a iniciar la ruta, y allí Correos la guardará hasta la llegada del peregrino.
  - Permite enviar una maleta a Santiago o a cualquier otro pueblo o ciudad del Camino para recogerla allí a la llegada. Esto permite disponer de más ropa y enseres por si se quiere disfrutar de unos días de vacaciones por la zona.
- **Durante el Camino:**
  - Permite enviar un paquete peregrino con la ropa o enseres que sobran en la mochila. Se puede enviar de vuelta a la localidad de origen o también a cualquier oficina de Correos del Camino para recogerlo a la llegada.
  - Permite enviar las compras que se realicen para no ir cargado. Estas compras se efectúan en lo que se denominan "Tiendas amigas" que pueden ser tiendas, albergues, etc., que disponen de diferentes embalajes (caja prepagada de 1, 3 y 7 kg), de forma que el cliente no ha de acudir a una oficina de Correos para enviar el regalo o recuerdo a la persona que quiera, sino que de todo se encarga el establecimiento amigo.
- **Al acabar el Camino:**
  - Cuando se acabe el Camino, el peregrino puede enviar su mochila o maleta de vuelta con Correos. Esto le permitirá viajar sin cargar con ella y puede ahorrar los costes de facturación de la compañía aérea.

Características del producto:

Ámbito:

- **Nacional:** se presta en todo el ámbito nacional (sin ser necesariamente Camino de Santiago), circulando como Paq Estándar.
- **Internacional:** Países del EPG, circula como Paquete Postal Internacional Económico.

Plazo de entrega:

- **Nacional:** capitales de provincia 48 horas, resto de poblaciones 72 horas.
- **Internacional:** de 8 a 10 días hábiles.

Pesos y dimensiones:

- **Peso:** el envío tendrá un peso máximo de 20 kg.
- **Medidas caja bicicleta:** 150 x 30 x 90 cm.

Servicios adicionales:

- El Paq Bicicleta Roncesvalles (Bicigrino) y el Paq Bicicleta Canarias llevan seguro de 101 euros incluido en el precio pudiéndose incrementar previo pago de la cantidad correspondiente hasta 6.000 euros. Estas tres modalidades admiten reembolso por un importe máximo de 200 euros.
- El Paq Bicicleta estándar lleva incorporado un seguro de 300 euros en el precio, que no se puede modificar. No admite reembolso.
- Plazo de permanencia en Lista: 15 días por defecto, aunque el cliente puede contratar un período superior que podrá ser de 20, 30 o 60 días abonando la cantidad correspondiente.
- Trazabilidad: se puede consultar el estado del envío en el localizador de envíos de la página web de Correos o en la aplicación móvil "Correos Info".

Garantías adicionales:

- En caso de pérdida o extravío:
  - 300 o 101 euros, por el seguro a todo riesgo obligatorio.
  - Si el cliente ha incrementado el valor del seguro, la nueva cantidad asegurada.

Tarifas:

- **Ámbito nacional:**
  - Para Paq Bicicleta Estándar la tarifa es exclusivamente para entrega en oficina elegida y se compone del precio del embalaje (caja) y del precio del servicio que incluye hasta 20 kg de peso, seguro obligatorio de 300 euros y 15 días en Lista.
  - Para Roncesvalles y Canarias se aplica la tarifa también exclusivamente para entrega en oficina elegida y se compone del precio del embalaje (caja) y del precio del servicio que incluye hasta 20 kg de peso, seguro obligatorio de 101 euros y 15 días en Lista.
- **Ámbito internacional:**
  - La tarifa se compone del precio del embalaje (caja) y del precio del servicio que circula como Paq Tarifa plana de Paquete Internacional Económico Bicicleta y que comprende hasta 20 kg de peso y seguro de 300 euros.

_Paquetería y servicios del Camino de Santiago

Correos pone a disposición tanto de viajeros como de peregrinos que vayan a realizar o estén haciendo el Camino de Santiago diversos servicios relacionados con el mismo como:

- Envío de bicicletas con el **Paq Bicicleta estándar.**
- Envío de mochilas, maletas o bultos con el **Paq Peregrino y Paq Peregrino** para compras.
- Servicio de transporte de mochilas y maletas entre alojamientos con el **Paq mochila.**
- **Sellado de credenciales a lo largo del Camino:** nuevos puntos del sellado de la credencial disponible en cualquiera de las oficinas postales de Correos de los diferentes Caminos a Santiago. Los matasellos de Correos han hecho y siguen haciendo historia, tienen valor filatélico y, colocados en la credencial, aportan originalidad al viaje y sellado de este documento para certificar la ruta que da derecho a obtener la Compostela.
- **Servicio de consigna en Santiago de Compostela**: en la oficina de Correos de Santiago, a 150 metros de la Catedral, permite que los peregrinos puedan dejar allí sus mochilas, bastones o bicicletas para poder acceder a la catedral y poder disfrutar de la ciudad, con las siguientes tarifas diarias:
  - Bicicleta: 3 euros al día.
  - Mochila o maletas: 2 euros día.
  - Bastón: 1 euro al día.

8. PAQ BICICLETA ESTÁNDAR

Consiste en un embalaje especial de cartón, se comercializa desplegado y una vez armado forma una caja rectangular que circula asegurada. Se puede utilizar para enviar la bicicleta desde cualquier oficina de Correos al punto donde se va a iniciar el Camino, o para enviar la bicicleta de vuelta a cualquier destino una vez finalizado el Camino.

Correos, aunque originariamente creó este servicio específicamente para oficinas del Camino, en la actualidad, lo ha generalizado y se puede enviar un Paq Bicicleta Estándar a cualquier destino.

.../...

Plazos de entrega:

ENVÍOS A / ENVÍOS DESDE:	CAPITALES PENÍNSULA	RESTO POBLACIONES Y ANDORRA	BALEARES	CANARIAS	CEUTA Y MELILLA
CAPITALES PENÍNSULA	48 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*
RESTO POBLACIONES Y ANDORRA (*)	48 h	48/72 h	Palma 48 h. 72 h resto Mallorca e Islas menores	4-5 días*	4-5 días*
BALEARES	48/72h	48/72h	48 h	4-5 días*	4-5 días*
CANARIAS	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48h	4-5 días*
MELILLA	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*

(*) En los envíos que tengan como origen o destino Canarias, Ceuta y Melilla, las eventuales retenciones aduaneras no contarán a efectos del compromiso de plazo de entrega.
Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

Servicios adicionales:

- **Plazo de validez del código de envío configurable**: hasta un plazo máximo de 6 meses. Así la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar la devolución.
- **Disponibilidad de embalajes:** la empresa podrá poner a disposición de sus clientes los embalajes de Correos para la devolución de la mercancía.
- **Seguro:**
  - Seguro estándar: cobertura de un máximo de 15 euros por kg transportado hasta un máximo de 500 euros por envío.
  - Seguro LCTTM: en el caso de que el cliente renuncie al seguro estándar.
  - Seguro a todo riesgo: los envíos del Paq Retorno Premium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 euros.
- **Reembolso** (pago en la admisión): la empresa puede solicitar que el envío de Paq Retorno Premium genere un pago en la admisión en oficina de Correos por parte del cliente que quiere realizar la devolución, para ingresarlo en su cuenta y, por ejemplo, cubrir el coste del porte del envío. El importe máximo es 1.000 euros.
- **Recogida a domicilio para clientes con contrato.**
- **Entrega con recogida**: permite a cualquier empresa disponer de una solución para la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documento o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional (comprobación de contenidos, gestión en la firma de contratos, sustitución de material...).

Canales de comercialización:

- Red de ventas.
- Correos Online.

7. PAQ RETORNO PREMIUM

Servicio de logística inversa que permite a los clientes obtener las mercancías y/o documentos que deseen recuperar de sus clientes. Las empresas conseguirán el máximo control de sus envíos, asociando el tracking de la devolución del cliente al tracking del envío de la venta que realizó inicialmente (cuando el paquete de ida ha sido llevado por Correos).

Paq Retorno Premium

Características del producto:

- **Ámbito**:
  - **Nacional**: España y Andorra.
- **Peso**:
  - **Máximo:** 30 kg.
  - **Peso volumétrico:** 60 kg máximo, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6000.
- **Dimensiones:**
  - **Máximas:**
    - — Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
    - — Rollo/Tubo: Largo = 120 cm. Diámetro = 30 cm.
  - **Mínimas:**
    - — Sobre/Caja: 15 x 10 cm.
    - — Rollo/Tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.
- **Opciones**: exclusivamente para clientes con contrato.
- **Tarifas:**
  - **Según zonas:**
    - — ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
    - — ZONA 2: envíos a provincias limítrofes.
    - — ZONA 3: Envíos intra peninsulares o Andorra.
    - — ZONA 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla. Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular o Andorra.
    - — ZONA 5: envíos a Canarias.
    - — ZONA 6: Canarias ínter islas.

    Los envíos con destino a Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.
  - **Según tramos de peso:**
    - — Hasta 1 kg.
    - — Más de 1 hasta 2 kg.
    - — Más de 2 hasta 3 kg.
    - — Más de 3 hasta 4 kg.
    - — Más de 4 hasta 5 kg.
    - — Más de 5 hasta 10 kg.
    - — Más de 10 kg hasta 15 kg.
    - — Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

    La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.

.../...

.../...

- **Según tramos de peso:**
  - — Hasta 1 kg.
  - — Más de 1 hasta 2 kg.
  - — Más de 2 hasta 3 kg.
  - — Más de 3 hasta 4 kg.
  - — Más de 4 hasta 5 kg.
  - — Más de 5 hasta 10 kg.
  - — Más de 10 kg hasta 15 kg.
  - — Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

  La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.

Plazos de entrega:

ENVÍOS A / ENVÍOS DESDE:	CAPITALES PENÍNSULA	RESTO POBLACIONES Y ANDORRA	BALEARES	CANARIAS	CEUTA Y MELILLA
CAPITALES PENÍNSULA	48 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*
RESTO POBLACIONES Y ANDORRA (*)	48 h	48/72 h	Palma 48 h. 72 h resto Mallorca e Islas menores	4-5 días*	4-5 días*
BALEARES	48/72 h	48/72 h	48 h	4-5 días*	4-5 días*
CANARIAS	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48 h	4-5 días*
MELILLA	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*

(*)En los envíos que tengan como origen o destino Canarias, Ceuta y Melilla, las eventuales retenciones aduaneras no contarán a efectos del compromiso de plazo de entrega.
Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

Servicios adicionales:

- **Plazo de validez del código de envío configurable** (solo para Paq Retorno con prerregistro): hasta un plazo máximo de 6 meses. Así la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar la devolución.
- **Disponibilidad de embalajes**: la empresa podrá poner a disposición de sus clientes los embalajes de Correos para la devolución de la mercancía.
- **Seguro:**
  - — Seguro estándar: cobertura de un máximo de 15 euros por kg transportado hasta un máximo de 500 euros por envío.
  - — Seguro LCTTM: en el caso de que el cliente renuncie al seguro estándar.
  - — Seguro a todo riesgo: los envíos del Paq Retorno pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 euros.
- **Reembolso** (pago en la admisión): la empresa puede solicitar que el envío de Paq Retorno genere un pago en la admisión en oficina de Correos por parte del cliente que quiere realizar la devolución, para ingresarlo en su cuenta y, por ejemplo, cubrir el coste del porte del envío. El importe máximo es 1.000 euros.
- **Recogida a domicilio para clientes con contrato.**

Canales de comercialización:

- Red de ventas.
- Correos Online.

_Logística inversa/Retorno de paquetería

6. PAQ RETORNO

Servicio de retorno de paquetería que permite a los clientes obtener las mercancías y/o documentos que deseen recuperar de sus clientes; especialmente enfocado para aquellas empresas en las que no es necesario vincular el tracking de la devolución al del envío de la venta inicial (con carácter general, cuando el envío de ida no ha sido llevado por Correos).

Paq Retorno

Características del producto:

Ámbito:
- **Nacional**: España y Andorra.

Peso:
- **Máximo:** 30 kg.
- **Peso volumétrico:** 60 kg máximo, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.

Dimensiones:
- **Máximas:**
  - — Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - — Rollo/Tubo: Largo = 120 cm. Diámetro = 30 cm.
- **Mínimas:**
  - — Sobre/Caja: 15 x 10 cm.
  - — Rollo/Tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

Opciones: exclusivamente para clientes con contrato.

Tarifas:
- **Según zonas:**
  - — ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
  - — ZONA 2: envíos a provincias limítrofes (solo interpeninsular).
  - — ZONA 3: envíos intrapeninsulares o Andorra.
  - — ZONA 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla. Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular o Andorra.
  - — ZONA 5: envíos a Canarias.
  - — ZONA 6: Canarias ínter islas.

  Los envíos con destino a Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

.../...

Los Paq Internacional Tarifa plana tienen los mismos colores para todos los modelos y formatos (sobre o caja):

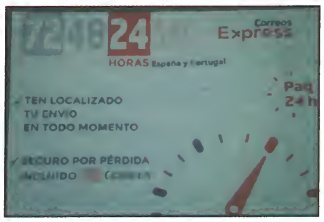
- Sobre acolchado grande hasta 3 kg (445 x 300 mm).
- Caja de cartón pequeña hasta 5 kg (350 x 280 x 100 mm).
- Caja de cartón mediana hasta 10 kg (390 x 280 x 190 mm).
- Caja de cartón grande hasta 15 kg (500 x 300 x 300 mm).

Cuentan con los siguientes servicios adicionales:

- Seguro hasta 3.000 euros.
- Reembolso por una cantidad máxima de 2.499 euros.
- Confirmación mediante SMS de la entrega del envío.

- **Sobres acolchados:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (210 g).
- **Sobres semirrígidos:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (200 g).

- **Cajas:**
  - Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
  - Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).



5.2. Paq Internacional Tarifa plana

Los Paq Internacional Tarifa plana tienen un único precio por embalaje y zona, con independencia del peso y del país de destino dentro de la zona elegida.

Se contemplan dos zonas a efectos tarifarios:

- **Zona A:**
  - Europa (UE): Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Reino Unido, Suecia.
  - Europa (no UE): Groenlandia, Mónaco, Vaticano.
  - Norte de América: Canadá, Estados Unidos, México, Puerto Rico.
- **Zona B:**
  - Europa (UE): Bulgaria, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Rep. Checa, Rumania, Chipre.
  - Europa (no UE): Albania, Bielorrusia, Macedonia, Moldavia, Montenegro, Rusia, Serbia, Ucrania, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza.
  - Sudamérica: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana, Uruguay, Venezuela.
  - Resto de países de América e Islas del Caribe.
  - Oriente: Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Tailandia, Taiwán, China, Filipinas, Australia, India.
  - Resto de países de Oriente Medio y Asia.

Características del producto:

Peso máximo:
- 40 kg máximo por bulto si se admite en Correos (se aplicará peso volumétrico).

Dimensiones:
- **Máximas:** largo + ancho + alto = 2,40 metros, no pudiendo ser ninguna de estas tres medidas superior a 1,20 metros.
- **Mínimas:** 10 x 15 cm.

Características:
- 2 intentos de entrega.
- Sin coste de devolución al remitente.
- No admite reexpedición a otras provincias.
- Los envíos de Paq 10, 14 y 24 admitidos en Correos solo permiten entrega en domicilio, en Apartado postal y Centros Penitenciarios pero no en Lista de Correos. El Paq 24 admitido en Correos Express admite entrega en oficina elegida.

Valores añadidos/servicios adicionales:
- Seguro a todo riesgo: un máximo por envío asegurado de 3000 euros.
- Posibilidad de entrega en sábado: según poblaciones y sólo para el Paq 14, con suplemento por expedición.
- Reembolso: hasta un máximo autorizado de 2.499 euros, para abono en cuenta corriente.
- Logística inversa.
- Expediciones multibulto.
- Suplemento por entrega en pueblos.
- Gestión proactiva de incidencias.
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Aviso mediante SMS.
- Entrega de los envíos tras uno o varios ausentes en reparto.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Portes debidos.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.

De estos servicios adicionales que publicita y oferta Correos Express, no todos se pueden contratar cuando el envío se admite en Oficinas de Correos. **Los servicios disponibles si estos productos se admiten en Correos** son los cuatro primeros: **seguro a todo riesgo, posibilidad de entrega en sábado, reembolso y logística inversa.**

Garantías:
- En caso de no cumplir el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se reintegrará el 100% del precio del porte.

5.1. Paq 10 y Paq 24 Tarifa plana

Embajales (sobres y cajas) disponibles en las oficinas de Correos para el envío de Paq 10 y Paq 24 con una tarifa plana con independencia de la zona geográfica a la que se remita el envío. No admiten servicios adicionales.

Los colores y el formato de los Paq Tarifa plana son los mismos para todos los modelos de sobre y cajas: Paq 10 en rojo y Paq 24 en blanco.

5. PAQ 10, PAQ 14 Y PAQ 24

Con la integración de los procesos de Correos y Correos Express, se desarrolla la comercialización en las oficinas de Correos de diferentes productos de paquetería urgente, entre los que se encuentran el Paq 10, Paq 14 y Paq 24 y los Paq 10 y 24 Tarifa plana en el ámbito nacional, así como los Paq Internacional Tarifa plana en el ámbito internacional, tanto para clientes particulares (siempre portes pagados), como para clientes con contrato (portes pagados y portes debidos). Con esta medida se intenta impulsar la filial del grupo empresarial en la entrega de sus productos con la máxima urgencia, trazabilidad online y cobertura mundial.

Correos pone a disposición de clientes particulares y empresas que deseen enviar documentos y paquetería con carácter urgente los siguientes productos que cuentan con seguimiento desde la web de Correos y con conexión a la web Correos Express:

- **Paq 10:** con compromiso de entrega garantizada antes de las 10.00 horas del día siguiente laborable al de su admisión, en capitales de provincia y en más de 500 poblaciones.
  - Destino territorio nacional peninsular y Baleares.
- **Paq 14:** con compromiso de entrega garantizada antes de las 14.00 horas del día siguiente laborable a la fecha de su admisión.
  - Destino territorio nacional peninsular y Baleares.
- **Paq 24 h:** con entrega garantizada al destinatario a lo largo del siguiente día laborable al de su admisión.
  - Destino todo territorio peninsular (España y Portugal) y Baleares. Para adaptarse a cada tipo de destinatario, se crea el servicio **ePaq24**, con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares.
    También se ha incorporado el **Equipaq24**, que consiste en el transporte de maletas en 24 horas para personas que quieran evitar viajar con su equipaje.

Para que se cumpla con esta calidad de entrega, los envíos deberán haber sido admitidos antes de:

- 17 horas en oficinas que estén situadas en las capitales de provincia y grandes localidades que tengan turno de tarde.
- 14 horas en oficinas que estén situadas en el resto de poblaciones con turno de mañana.
- Y que al día siguiente no sea festivo en la localidad de destino.

Estos productos no se prestan en todas las poblaciones, por lo que antes de ofrecerlo al cliente, hay que cerciorarse de que sí se realiza este servicio en destino, para ello es necesario abrir la aplicación Correos Express e introducir la localidad de destino, la aplicación devuelve un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

.../...

— 15.00 a 18.00.
— 18.00 a 21.00.

- **Número de intentos de entrega parametrizable**: actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio los clientes con contrato podrán elegir uno o tres intentos de entrega del envío en el domicilio del destinatario.
- **Plazo de permanencia en Lista**: el plazo estándar de permanencia en oficina a disposición del destinatario son 15 días naturales, pero el cliente con contrato puede elegir otros plazos. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días naturales (igual o menor), y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. También se puede elegir que si el/los intentos de entrega resultan fallidos, el envío se devuelva al remitente sin pasar por Lista.
- **Entrega con recogida,** servicio de entrega con recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía; el cliente cuenta con la posibilidad de solicitar cualquier acción adicional que requiera.
- **Expediciones:** servicio multibulto que permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre que los envíos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición será de 50 kg de peso real y 80 kg de peso volumétrico.
- **Recogida a domicilio**.
- **Comunicaciones mediante sms y/o email a los destinatarios.**
- **Gestión de estacionados**: en los casos de dirección incorrecta, desconocido, rehusado, etc., el envío pasará a la situación de estacionado comunicando el evento al cliente a través del canal más adecuado. Permanecerá en esta situación un máximo de 5 días (120 horas).
- **Trazabilidad y seguimiento completos**: con información en todo momento de los distintos eventos que se van produciendo, en el formato que más se adecue a las necesidades del cliente: fichero de retorno, web services localizador de envíos, localizador web.

Modalidades de entrega:

- **Entrega a domicilio:** dos intentos de entrega a domicilio, y en caso de ser fallidos, disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales.
- **Entrega en oficina elegida:** para entrega en la oficina de Correos designada por el remitente. Con avisos al destinatario de la llegada del envío y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.
- **Entrega en CityPaq:** la entrega se realizará en el terminal automatizado de paquetería (CityPaq) designado por el destinatario. El envío permanecerá en el terminal 120 horas; en caso de no ser recogido, el destinatario podrá retirarlo durante un plazo de 15 días naturales de la oficina de referencia del dispositivo.

Tarifas: las establecidas para este producto, con una única zona tarifaria para la modalidad de entrega a domicilio, entrega en oficina elegida y entrega en CityPaq.

- ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 5 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija.

Productos sustitutivos:

- Paq 10.
- Paq 14.
- Paq 24.

Canales de comercialización:

- Red de ventas.
- Entidades colaboradoras.

Garantías adicionales: las indemnizaciones se fijarán en relación con las condiciones establecidas dentro del contrato.

02

Características del producto:

- **Ámbito**
  - **Nacional:** España peninsular, Baleares y Canarias.
- **Plazos:** plazo de entrega garantizado el mismo día su imposición:
  - Recogida hasta las 14.00 horas.
  - Entrega de 15.00 a 21.00 horas.
- **Embalaje:** en forma de sobre/caja que garantice la integridad del contenido.
- **Peso:**
  - **Clientes con contrato:**
    - El peso real no puede ser superior a los 5 kg.
    - Peso volumétrico: 8 kg máximo, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.
  - **Clientes sin contrato:**
    - El peso real no puede ser superior a 8 kg.
- **Dimensiones:**
  - **Máximas:**
    - Caja/sobre: 39 x 39 x 29 cm.
  - **Mínimas:**
    - Caja/sobre: 15 x 10 cm.
- **Opciones:**
  - Para clientes con contrato.
  - En algunas oficinas se comercializa a particulares.
- **Valores añadidos[4bis]:**

Clientes con contrato:

- **Seguro estándar**: con cobertura a incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas en Correos o potenciales faltas de contenido. Con un máximo de 15 euros/kg transportado, hasta un máximo de 500 euros por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
  Se abona una cantidad fija hasta el primer kilogramo de peso y otra por cada kilogramo de peso adicional.
- **Seguro a todo riesgo**: aplicable envío a envío, con un coste adicional en función del valor declarado, hasta un máximo de 6.000 euros, abonando el 1,50% sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,50 euros por envío.
- **Seguro LCTTM**: en el caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su póliza de seguro.
- **Reembolso**: se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75% más el 21% de IVA, con un mínimo de 1,75 euros.
  - Hasta 2.499 euros, si el pago se realiza por abono en cuenta corriente de la entidad bancaria elegida y solo para entrega en domicilio y oficina.
- **Prueba de entrega electrónica (PEE)**: se articula en tres modalidades con tarifa diferenciada según el plazo de custodia elegida:
  - PEE 5 Postal (5 años de custodia).
  - PEE 10 Postal (10 años de custodia).
  - PEE 15 Postal (15 años de custodia).
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED),** donde se garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario, previa identificación, sólo para entrega en domicilio y entrega en oficina.
- **Entrega en franja horaria,** se realiza un intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente. Solo franjas de tarde:

.../...

4bis Correos todavía no ha desarrollado este producto para clientes sin contrato. Sabemos solo lo que las Tarifas de 2018 recogen. Como servicios adicionales de estos clientes sin contrato habla de Seguro a todo riesgo, Reembolso y Prueba de Entrega Electrónica, pero falta por asegurar cantidades y condiciones.

.../...

Condiciones: el equipaje a trasladar no podrá contener animales, materiales susceptibles de explosión o inflamación, ningún tipo de armas ni municiones, ni incluir bultos que por su naturaleza, tamaño, tipología, volumen, contenido u olor puedan ser considerados como peligrosos o cuya naturaleza pueda constituir un peligro para los empleados que los manipulan o causar deterioro al resto de equipajes.

4. PAQ TODAY

Servicio de paquetería urgente, que se ha convertido en el más rápido del Grupo Correos; exclusivo para clientes con contrato (y en algunas oficinas se comercializa a clientes sin contrato), permite la recogida y entrega en el mismo día de documentos o mercancías con y sin valor comercial, con cobertura en todas las capitales del territorio nacional peninsular, Baleares y Canarias, para los envíos impuestos en la misma provincia de entrega.

Paq Today

- Agiliza las gestiones.
- Con tan solo 3 sencillos pasos crea el servicio a medida del cliente con todos los elementos necesarios.
- Las inclusión del seguro en el precio y del localizador de envío para poder consultar su estado hacen que sea un producto completamente seguro.

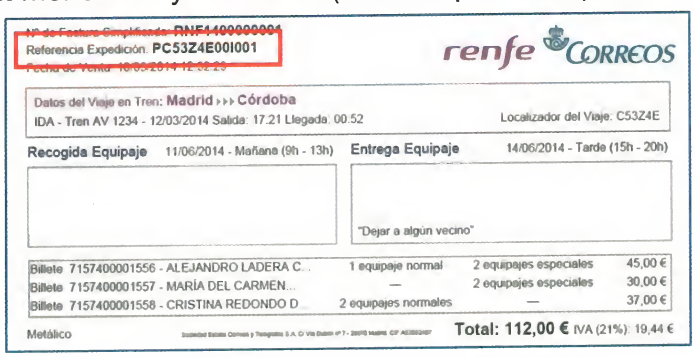
3.3. Equipajes RENFE

Servicio puesto en marcha en el verano de 2014 para facilitar a los pasajeros de los trenes de AVE-Larga Distancia y Trenes Turísticos el transporte de sus equipajes, gracias al acuerdo "Puerta a Puerta", entre Correos y Renfe.

Correos recoge el equipaje en el punto indicado o, si el cliente lo prefiere, también puede depositarlo él mismo en cualquier oficina.

Características del producto:

- **Ámbito y plazos de entrega:** el plazo de entrega cuando los viajes se realicen entre las capitales de provincia con relaciones más frecuentes será de un día (24 horas desde su recogida) para los destinos especiales AVE: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, etc., y de un máximo de 48 horas para el resto de destinos nacionales y turísticos, así como algunos destinos internacionales, alcanzando a algo más de 230. En el caso de otros municipios del territorio nacional peninsular, incluidos en este servicio, está previsto un plazo mínimo de tres días desde su recogida.
- **Modalidades:** monobulto y multibulto (3 envíos por billete).


Referencia Expedición: PC53Z4E00I001

renfe CORREOS

Datos del Viaje en Tren: Madrid ››› Córdoba
IDA - Tren AV 1234 - 12/03/2014 Salida: 17:21 Llegada: 00:52 — Localizador del Viaje: C53Z4E

Recogida Equipaje 11/06/2014 - Mañana (9h - 13h) — Entrega Equipaje 14/06/2014 - Tarde (15h - 20h)

"Dejar a algún vecino"

Billete 7157400001556 - ALEJANDRO LADERA C...	1 equipaje normal	2 equipajes especiales	45,00 €
Billete 7157400001557 - MARÍA DEL CARMEN...	—	2 equipajes especiales	30,00 €
Billete 7157400001558 - CRISTINA REDONDO D...	2 equipajes normales	—	37,00 €

Metálico — Total: 112,00 € IVA (21%): 19,44 €

- **Peso:** el peso máximo por envío es de 25 kg, y no se le aplica peso volumétrico.
- **Dimensiones máximas:**
  - El tamaño y forma de los envíos puede romper los esquemas en relación con las medidas de los envíos de paquetería, pero no por ello han de rechazarse. Se pueden transportar equipajes (maletas) y equipajes especiales (esquís, carrito de bebé, tabla de snowboard, bicicletas, etc.), pero se deben presentar en admisión bien embalados.
  - 150 cm la altura máxima con un acho máximo de 70 cm y una profundidad máxima de 50 cm, sin que el sumatorio de las tres medidas superen los 250 cm, con la excepción de que se trate de esquís, que en este caso podrán superar los 150 cm de altura.

.../...

Disponible en dos tamaños:

- Hasta 350 gramos:
  - En caso de demora: se devuelve la tarifa abonada.
  - En caso de pérdida: indemnización de 30 euros.
- Hasta 1 kg:
  - En caso de demora: se devuelve la tarifa abonada.
  - En caso de pérdida: indemnización de 40 euros.

3.2. Paq Premium Tarifa plana

Diversos modelos de embalajes (sobres y cajas), en color azul, disponibles en las oficinas de Correos, como de libre servicio, que incorporan una tarifa plana para cada uno de los sobres o cajas, con independencia de la zona geográfica del ámbito a la que se remita el envío, España, Andorra o Portugal peninsular, sin ser necesario el peso, dado que es orientativo y vienen predefinidos por su volumen, según la opción deseada.

Los modelos ofertados son:

- **Cajas:**
  - Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
  - Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).
- **Sobres acolchados:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (210 g).
- **Sobres semirrígidos:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (200 g).

Llevan incorporado un seguro de 101 euros en el precio que se puede ampliar opcionalmente y previo pago hasta 6.000 euros. También incorpora reembolso por una cantidad máxima de 200 euros.

Argumentario de venta:

- Es un servicio muy cómodo ya que el propio cliente elige los componentes de su envío antes de llegar al mostrador.

.../...

- **Formas de pago:** los clientes sin contrato abonarán el servicio mediante pago en metálico, tarjeta de débito o crédito, Tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta. Para los clientes con contrato de paquetería empresarial, el cobro y la facturación de todo el coste del servicio se realiza según condiciones del contrato.
- **Garantías:**
  - **Clientes sin contrato:**
    - — Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada.
    - — Por perdida o extravío: devolución de la cantidad marcada por el Seguro LC-TTM (5,92 euros por kg facturado) con un importe mínimo de 40 euros.
  - **Clientes con contrato:** las indemnizaciones se fijarán en relación con las condiciones establecidas dentro del contrato.
- **Principales clientes:**
  - Particulares.
  - Profesionales/PYMES.
  - Empresas públicas y organismos institucionales.
  - Sectores de banca, comunicaciones, distribución, seguros, viajes y servicios óptico/médicos.
- **Productos sustitutivos:**
  - Paq 24.
  - Paq Estándar.
- **Principales canales de comercialización:**
  - Red de oficinas.
  - Red de ventas.
  - Correos Online.
  - Entidades colaboradoras.
- **Argumentario de venta:**
  - Es un servicio de entrega a medida, que permite escoger cuándo y dónde quiere el cliente que se le entregue el envío, todo ello gracias a una serie de valores añadidos que permiten atender las necesidades en cada ocasión.
  - Es el servicio ideal para sectores exigentes como el e-Commerce.
  - La red de oficinas de Correos es una de las mayor es fortalezas de la empresa. Es la mayor red de puntos de entrega de España, cuenta con más de 2.300 establecimientos atendidos todos por personal cualificado y exclusivo de Correos. Además dichas tiendas ofrecen una serie de servicios adicionales que permiten hacer todas las gestiones en un mismo lugar.
  - Correos cuenta con la innovadora red de terminales de CityPaq que permite al cliente recoger su envío en un horario continuo (24 horas, 7 días a la semana).
  - Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos: www.correos.es

3.1. Paq Premium prepagado

Correos comercializa estos sobres plastificados como una forma de prepago del Paq Premium. Su ámbito es España, Andorra y Portugal peninsular. Cuenta con una única tarifa plana por cada modelo de sobre con independencia de la zona geográfica a la que vaya destinado el envío.

No admite ningún servicio adicional (seguro, reembolso o prueba de entrega). Se comercializan en la red de oficinas, bien individualmente o en pack de 10 o 25 sobres prepagados.

.../...

—**Según tramos de peso:**
- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- Más de 15 hasta 20 kg.
- Más de 20 hasta 25 kg.
- Más de 25 hasta 30 kg.
- Kilogramo adicional (peso volumétrico).

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.

- **Entrega en Citypaq:** modalidad que solo está disponible para la Península y Baleares, siendo necesario el registro previo en el servicio. La tarifa se materializa en base a dos conceptos: la zona a la que va dirigido y el peso del envío, teniendo en cuenta que se distingue entre clientes con contrato y clientes sin contrato:
  - **Clientes con contrato:**
  - — **Según zonas:** únicamente cuatro zonas peninsulares donde se incluye Baleares:
    - ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
    - ZONA 2: envíos a provincias limítrofes.
    - ZONA 3: Envíos intra peninsulares.
    - ZONA 4: Envíos a Baleares, tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular.
  - — **Por tramos de peso:**
    - Hasta 1 kg.
    - Más de 1 hasta 2 kg.
    - Más de 2 hasta 3 kg.
    - Más de 3 hasta 4 kg.
    - Más de 4 hasta 5 kg.
    - Más de 5 hasta 10 kg.
    - Más de 10 hasta 15 kg.
    - Kilogramo adicional hasta los 30 kg.
  - **Clientes sin contrato:**
  - — **Según zonas:**
    - ZONA 1, 2 y 3: Envíos intrapeninsulares.
    - ZONA 4: Envíos a Baleares (también de Baleares con destino peninsular).
  - — **Por tramos de peso:**
    - S (10 x 24 x 40 cm), peso máximo 5 kg o un peso volumétrico de 2 kg.
    - M (10 x 49 x 40 cm), peso máximo 10 kg o un peso volumétrico de 4 kg.
    - L (20 x 49 x 40 cm), peso máximo 15 kg o un peso volumétrico de 7 kg.
    - XL (60 x 49 x 40 cm), peso máximo 30 kg o un peso volumétrico de 20 kg.
- **Envíos de Paq Premium con medidas extra:** superar las medidas estándar supone un sobrecoste del envío de acuerdo a los siguientes porcentajes:

Descripción	Sobrecoste
Sin dimensión extra	0%
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35%
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35%
Dos dimensiones extra (todas)	70%

.../...

.../...

- **Entrega en CityPaq:** la entrega se realizará en el terminal automatizado de paquetería (CityPaq) designado por el destinatario. El envío permanecerá en el terminal 120 horas; en caso de no ser recogido, el destinatario podrá retirarlo de la oficina de referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días naturales.

Tarifas: las establecidas para este producto; los envíos con destino Portugal serán tratados como de ámbito nacional y sólo bajo la modalidad de Entrega a domicilio. Las tarifas se dividen por zonas y según tramos de peso, para las modalidades de Entrega en domicilio, oficina y CityPaq.

- **Entrega en domicilio y oficina:**
  - **Clientes con contrato:**
  - **— Según zonas:**
    - ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
    - ZONA 2: envíos a provincias limítrofes.
    - ZONA 3: envíos intra peninsulares o Andorra.
    - ZONA 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla. Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular o Andorra.
    - ZONA 5: envíos a Canarias.
    - ZONA 6: en el caso de Canarias, existe una zona que agrupa a los envíos de Canarias interinsulares (resto de islas).
    - ZONA 7: envíos a Portugal peninsular con origen en Península o Andorra.
    - ZONA 8: envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares, Ceuta o Melilla.
    - ZONA 9: envíos a Portugal peninsular con origen en Canarias.

    Los envíos con destino a Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.
  - **— Según tramos de peso:**
    - Hasta 1 kg.
    - Más de 1 hasta 2 kg.
    - Más de 2 hasta 3 kg.
    - Más de 3 hasta 4 kg.
    - Más de 4 hasta 5 kg.
    - Más de 5 hasta 10 kg.
    - Más de 10 kg hasta 15 kg.
    - Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

    La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.
  - **Clientes sin contrato:**
  - **— Según tramos de peso:**
    - ZONA 1, 2 y 3: Envíos Intrapeninsulares y Andorra.
    - ZONA 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla.
    - ZONA 5: envíos a Canarias.
    - ZONA 6: en el caso de Canarias, existe una zona que agrupa a los envíos de Canarias interinsulares (resto de islas).
    - ZONA 7: envíos a Portugal peninsular con origen en Península o Andorra.
    - ZONA 8: envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares, Ceuta o Melilla.
    - ZONA 9: envíos a Portugal peninsular con origen en Canarias.

    Los envíos con destino Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

.../...

.../...

- **Escaneo de documentos y escaneo con validación:** dos servicios adicionales de recogida de firma en los servicios de Paquetería, ofertados en una primera fase en las oficinas de Correos, que permiten o bien escanear documentos o bien escanear y validar la identidad del cliente.
- **Expediciones:** servicio opcional para envíos bajo la modalidad de entrega en domicilio de clientes con contrato, que permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre que los paquetes tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición será de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico.
- **Logística Inversa/Retorno de paquetería:** garantiza una buena política de devoluciones sin coste adicional para el cliente que devuelve la mercancía. La tarifa se fija en función de las características demandadas por el cliente. Se presta con dos productos específicos: el Paq Retorno y el Paq Retorno Premium.
- **Entrega con recogida:** servicio adicional asociado al Paq Retorno Premium (logística inversa) para entrega a domicilio u oficina. Permite la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional que demande el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma...). El cliente dará las instrucciones a seguir en cada operativa.
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar a los clientes la resolución de las incidencias que impiden la entrega del envío. Está incluido en el precio del envío y forma parte del nivel mínimo de servicio a prestar. El envío estará estacionado un máximo de 5 días o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer; si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.
- **Trazabilidad:** posibilidad de consultar en la web de Correos información sobre la entrega del envío, mediante el número del código de barras del envío.
- **Gestión del DUA por parte de Correos.**
- **Recogida a domicilio.**
- **Devoluciones a petición del remitente:** el cliente solicita la devolución del paquete, antes de finalizar el ciclo de entrega al destinatario (plazo en Lista o antes de ser entregado). En estos casos se reetiqueta y se factura como otro nuevo paquete.

Modalidades de distribución:

- **Entrega a domicilio:** dos intentos de entrega a domicilio, y en caso de ser fallidos, disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales.
  Los envíos con destino Portugal tendrán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.

- **Entrega en oficina elegida:** para entrega en la oficina de Correos designada por el remitente. Con avisos al destinatario de la llegada del envío y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.

.../...

.../...

Valores añadidos exclusivos para clientes con contrato:

- **Seguro estándar**: todos los envíos llevarán incorporado un seguro estándar que da cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas en Correos o potenciales faltas de contenido. Con un máximo de 15 euros/kg facturado, hasta un máximo de 500 euros por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad. Se abona una cantidad fija hasta el primer kilogramo de peso y otra por cada kilogramo de peso adicional.
- **Seguro LCTTM:** en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros, estaría cubierto con lo establecido por la legislación vigente.
  - — Indemnización máxima, hasta 1/3 del IPREM[4], 5,92 euros por kilogramo facturado. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Seguro a todo riesgo**: aplicable envío a envío, con un coste adicional en función del valor declarado, hasta un máximo de 6.000 euros, abonando el 1,50% sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,50 euros por envío.
- **Reembolso**: para un Paq Premium de clientes con contrato, se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75% más el 21% de IVA, con un mínimo de 1,75 euros.
  - — Hasta 2.499 euros, el pago se ha de realizar por abono en cuenta corriente de la entidad bancaria elegida y solo para entrega en domicilio y oficina, valor añadido no disponible para los envíos de entrega en CityPaq.
- **e-AR**: Aviso de recibo electrónico.
- **Prueba de entrega electrónica (PEE)**: se articula en tres modalidades con tarifa diferenciada según el plazo de custodia elegida:
  - — PEE 5 Postal (5 años de custodia).
  - — PEE 10 Postal (10 años de custodia).
  - — PEE 15 Postal (15 años de custodia).
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED),** se garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario, previa identificación.
- **Entrega en fecha determinada**, sólo en la modalidad de entrega en domicilio, el remitente indica en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega y el envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada por el mismo.
- **Entrega en franja horaria**, sólo en la modalidad de entrega a domicilio, y únicamente se presta para capitales de provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto tarde, realizándose el intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente. Existen cuatro franjas horarias (desde las 9 h a las 21 h) para este servicio:
  - — 9.00 a 12.00.
  - — 12.00 a 15.00.
  - — 15.00 a 18.00.
  - — 18.00 a 21.00.
- **Número de intentos de entrega parametrizable**: actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio los clientes con contrato podrán elegir uno o tres intentos de entrega del envío en el domicilio del destinatario.
- **Plazo de permanencia en Lista:** si bien el tiempo estándar de permanencia son 15 días naturales, el cliente con contrato puede elegir otros plazos para que el envío permanezca en Lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días naturales (igual o menor), y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo pueden elegir que si el/los intentos de entrega resultan fallidos se devuelvan al remitente sin pasar por Lista.

.../...

[4] Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, 537,84 euros en 2018.

.../...

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	NIVELES	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de:	120 cm	170 cm
La suma total no puede exceder de: (ancho + alto + alto)	210 cm	270 cm

- **Mínimas:**
  - Sobre/Caja: 15 x 10 cm.
  - Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

Opciones: con contrato y sin contrato.

Valores añadidos y servicios adicionales para clientes sin contrato:

- **Seguro a todo riesgo**, que cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío:
  - Abonando el 1,50% del valor asegurado.
  - Con un mínimo de 1,67 euros por envío.
- **Reembolso, tres modalidades:**
  - Abono en cuenta: importe máximo 2.499 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75% más el 21% de IVA, con un mínimo de 2,50 euros.
  - Entrega en domicilio y Apartado postal: importe máximo 1.000 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 6,00% más el 21% de IVA, con un mínimo de 7,50 euros.
  - Entrega en oficina: importe máximo 2.499 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 5,00% más el 21% de IVA, con un mínimo de 6,50 euros.
- **AR:** Aviso de recibo.
- **Prueba de entrega electrónica (PEE):**
  - PEE 5 Postal: 5 años de custodia.
  - PEE 10 Postal: 10 años de custodia.
  - PEE 15 Postal: 15 años de custodia
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED).**
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar a los clientes la resolución de las incidencias que impiden la entrega del envío. Está incluido en el precio del envío y forma parte del nivel mínimo de servicio a prestar. El envío estará estacionado un máximo de 5 días o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer, si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.
- **Trazabilidad:** posibilidad de consultar en la web de Correos información sobre la entrega del envío, mediante el número del código de barras del envío.
- **Identificación del Paq Premium online**, a través de la página web de Correos (www.correos.es), permite de forma gratuita, la enumeración e identificación de los paquetes que componen una relación de envíos y de sus respectivos destinatarios, para su posterior depósito en las oficinas de Correos, e incluso abonar online el franqueo de los mismos.
- **Gestión del DUA por parte de Correos.**

Los envíos con destino Portugal solo tienen como servicios adicionales seguro a todo riesgo, trazabilidad e identificación online; los envíos con destino un dispositivo Citypaq tienen seguro a todo riesgo, trazabilidad, identificación on line y gestión de estacionados.

.../...

.../...

DESTINO / ORIGEN	CAPITALES PENÍNSULA	RESTO POBLACIONES PENÍNSULA	ANDORRA	MALLORCA	RESTO ISLAS BALEARES	CEUTA	MELILLA	CANARIAS	PORTUGAL PENINSULAR
CAPITALES PENÍNSULA	24/48 h	48 h	48 h	24/48 h	48/72 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	48/72 h
RESTO POBLACIONES PENÍNSULA	24/48 h	48 h	48 h	24/48 h	72 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	48/72 h
ANDORRA	24/48 h	48 h	24/48 h	48/72 h	72 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	48/72 h
MALLORCA	24/48 h	48 h	48/72 h	24/48 h	24/48 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	48/72 h
RESTO ISLAS BALEARES	24/48 h	48/72 h	48/72 h	24/48 h	48 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	48/72 h
CEUTA	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	24/48 h	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*
MELILLA	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	24/48 h	3-4 días*	3-4 días*
CANARIAS	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*	3-4 días*

(*) Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas.
Las devoluciones tendrán de plazo 24 horas más a las descritas en el cuadro. Los plazos establecidos en el cuadro están comprometidos y ante el incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

Embalaje: en forma de sobre/caja/tubo o rollo que garantice la integridad del contenido.

Peso:

- Máximo: 30 kg.
- Peso volumétrico: hasta 60 kg, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.

Dimensiones:

- **Máximas:**
  - — Caja/sobre: L+A+A= 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - — Tubo/rollo: el largo no puede ser superior a 120 cm, y con 30 cm de diámetro.
  - — Para las modalidades de entrega CityPaq, las medidas máximas serán de 60 x 49 x 40 cm.

  Sin que implique modificación de las medidas máximas del Paq Premium, se permite la admisión de envíos con dimensiones extra, donde la mayor puede ser de 170 cm, pero siempre que la suma de las tres medidas no supere los 270 cm y un peso volumétrico no superior a los 60 kg. Habrá por tanto dos niveles a efectos de medidas:

.../...

_Paquetería nacional urgente

3. PAQ PREMIUM

Producto que permite la admisión, transporte y distribución de documentos o mercancías con y sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular, con carácter urgente. Es un producto que da un gran nivel de servicio con tarifas diferenciadas para clientes sin contrato y clientes con contrato.

Características del producto:

- **Ámbito:**
  - **Nacional:** España, Andorra y Portugal peninsular (las opciones a Portugal peninsular son más limitadas, por ejemplo, sólo está disponible la modalidad de entrega a domicilio).
- **Plazos de entrega:** garantizado en 48 horas según origen/destino (90% de los envíos en 48 horas).
  - Capitales de provincia y ciudades con Unidades de Entrega Urgente (USE): entrega garantizada en 24/48 horas en todo el territorio nacional.
  - Los plazos máximos garantizados para el primer intento de entrega a domicilio o puesta a disposición del destinatario en la oficina de Correos o dispositivos de CityPaq se garantizan siempre para envíos que tengan como origen y destino grandes poblaciones y depositados antes de las 16:00 horas en oficinas y/o Unidades de Admisión Masiva con turno de tarde, o 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.
  - Los envíos dirigidos a poblaciones de Canarias y Baleares se entregarán en 3 días hábiles, excepto los enviados a Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria, que tendrán garantizado el plazo en 48 horas (2 días hábiles)
  - En los envíos que tengan como destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no se computa, a efectos del compromiso del plazo de entrega, el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

.../...

2.1. Paq Estándar Tarifa plana[3]

Diversos modelos de embalajes (sobres y cajas), en color blanco, disponibles en las oficinas de Correos, como de libre servicio, que incorporan una tarifa plana para cada uno de los sobres o cajas, con independencia de la zona geográfica del ámbito a la que se remita el envío, España, Andorra o Portugal peninsular, sin ser necesario el peso, dado que es orientativo y vienen predefinidos por su volumen, según la opción deseada.

Los modelos ofertados son:

- **Cajas:**
  - Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
  - Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).
- **Sobres acolchados:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (210 g).
- **Sobres semirrígidos:**
  - Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
  - Grande: 310 x 410 mm (200 g).

  Llevan incorporado un seguro de 101 euros en el precio que se puede ampliar opcionalmente y previo pago hasta 6.000 euros. También incorpora reembolso por una cantidad máxima de 200 euros.

Argumentario de ventas:

- Es un servicio muy cómodo ya que el propio cliente elige los componentes de su envío antes de llegar al mostrador.
- Agiliza las gestiones.
- Con tan solo 3 sencillos pasos se puede crear un servicio a medida del cliente con todos los elementos necesarios.
- La inclusión del seguro en el precio y del localizador de envío para poder consultar su estado hacen que sea un producto completamente seguro.

[3] Los diferentes modelos de embalajes Tarifa plana podemos encontrarlos también bajo el nombre de embalajes Libre Servicio.

.../...

- **Envíos de Paq Estándar con medidas extra:** superar las medidas estándar supone un sobrecoste del envío de acuerdo a los siguientes porcentajes:

Descripción	Sobrecoste
Sin dimensión extra	0%
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35%
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35%
Dos dimensiones extra (todas)	70%

A los clientes con contrato se les aplicarán las tarifas de los clientes sin contrato con descuentos añadidos.

Modalidades de pago: los clientes sin contrato abonarán el servicio mediante pago en metálico, tarjeta de débito o crédito, Tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta. Para los clientes con contrato de paquetería empresarial, el cobro y la facturación de todo el coste del servicio se realiza según condiciones del contrato. Se excluye la utilización de Máquinas de Franquear.

Garantías:

- **Clientes sin contrato:**
  - Por demora imputable a Correos: devolución de la tarifa abonada.
  - Por perdida o extravío: devolución de la cantidad marcada por el Seguro LC-TTM (5,92 euros por kg facturado) con un importe mínimo de 40 euros.
- **Clientes con contrato:** las indemnizaciones se fijarán en relación con las condiciones establecidas dentro del contrato.

Productos sustitutivos:

- Paq Premium.

Canales de comercialización:

- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Correos Online.

Argumentario de ventas:

- Por qué pagar más cuando no necesitas llegar antes.
- La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado. Ideal para todos aquellos envíos no urgentes que necesiten la mejor tarifa posible.
- Correos llega a todos los domicilios a lo largo y ancho de la Península Ibérica, contando también con la mayor red de oficinas con personal cualificado y el único con el servicio de terminales de CityPaq.
- Ofrece una calidad de entrega del 92% en las primeras 48 horas.
- Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos: www.correos.es.

.../...

Los envíos con destino Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

— **Según tramos de peso:**
- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- Más de 15 hasta 20 kg.
- Más de 20 hasta 25 kg.
- Más de 25 hasta 30 kg.
- Kilogramo adicional (peso volumétrico).

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.

- **Entrega en Citypaq:** modalidad que solo está disponible para la Península y Baleares, siendo necesario el registro previo en el servicio. La tarifa se materializa en base a dos conceptos: la zona a la que va dirigido y el peso del envío teniendo en cuenta que se distingue entre clientes con contrato y clientes sin contrato:
  - **Clientes con contrato:**

— **Según zonas:**
- ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- ZONA 2: envíos a provincias limítrofes.
- ZONA 3: envíos intra peninsulares.
- ZONA 4: envíos a Baleares, tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular.

— **Por tramos de peso:**
- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

  - **Clientes sin contrato:**

— **Según zonas:**
- ZONA 1, 2 y 3: Envíos intrapeninsulares.
- ZONA 4: envíos a Baleares (también de Baleares con destino peninsular).

— **Por tramos de peso:**
- S (10 x 24 x 40 cm), peso máximo 5 kg o un peso volumétrico de 2 kg.
- M (10 x 49 x 40 cm), peso máximo 10 kg o un peso volumétrico de 4 kg.
- L (20 x 49 x 40 cm), peso máximo 15 kg o un peso volumétrico de 7 kg.
- XL (60 x 49 x 40 cm), peso máximo 30 kg o un peso volumétrico de 20 kg.

.../...

.../...

- **Entrega en CityPaq:** la entrega se realizará en el terminal automatizado de paquetería (CityPaq) designado por el destinatario. El envío permanecerá en el terminal 120 horas y en caso de no ser recogido, el destinatario podrá retirarlo de la oficina de referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días naturales.

Tarifas: las tarifas establecidas para este producto se dividen por zonas y según tramos de peso, para las modalidades de entrega en domicilio, oficina y CityPaq. Los envíos para Portugal peninsular serán tratados como de ámbito nacional, y sólo bajo la modalidad de Entrega a domicilio.

- **Entrega en domicilio y oficina:**
  - **Clientes con contrato:**

— **Según zonas:**

- ZONA 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- ZONA 2: envíos a provincias limítrofes.
- ZONA 3: envíos intra peninsulares o Andorra.
- ZONA 4:envíos a Baleares, Ceuta o Melilla.
- ZONA 5: envíos a Canarias.
- ZONA 6: en el caso de Canarias, existe una zona que agrupa a los envíos de Canarias interinsulares (resto de islas).
- ZONA 7: envíos a Portugal peninsular con origen en Península o Andorra.
- ZONA 8: envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares, Ceuta o Melilla.
- ZONA 9: envíos a Portugal peninsular con origen en Canarias.

Los envíos con destino a Andorra, Ceuta, Melilla o Canarias estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

— **Según tramos de peso:**

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 kg abonará por cada kilogramo o fracción una cantidad fija y diferente para cada zona.

- **Clientes esporádicos o particulares:**

— **Según zonas:**

- ZONA 1, 2 y 3: envíos Intrapeninsulares y Andorra.
- ZONA 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla.
- ZONA 5: envíos a Canarias.
- ZONA 6: en el caso de Canarias, existe una zona que agrupa a los envíos de Canarias interinsulares (resto de islas).
- ZONA 7: envíos a Portugal peninsular con origen en Península o Andorra.
- ZONA 9: envíos a Portugal peninsular con origen en Canarias.

.../...

.../...

- **Logística Inversa/Retorno de paquetería:** garantiza una buena política de devoluciones sin coste adicional para el cliente que devuelve la mercancía. La tarifa se fija en función de las características demandadas por el cliente. Se presta con dos productos específicos: el Paq Retorno y el Paq Retorno Premium.
- **Entrega con recogida:** para clientes con contrato en el caso de entrega a domicilio u oficina. Permite la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional que demande el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma...). El cliente dará las instrucciones a seguir en cada operativa. Este servicio está asociado al Paq Retorno Premium.
- **Recogida a domicilio.**
- **Gestión del DUA por parte de Correos.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar al cliente la resolución de incidencias. El envío estará estacionado un máximo de 5 días o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer, y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.
- **Retorno de información:** mediante página web, oficina virtual o retorno de ficheros de estado de envíos. Disponible retorno de información vía sms o mail.
- **Devoluciones a petición del remitente:** el cliente solicita la devolución del paquete, antes de finalizar el ciclo de entrega al destinatario (plazo en Lista o antes de ser entregado). En estos casos se reetiqueta y se factura como otro nuevo paquete.

Modalidades de distribución:

- **Entrega a domicilio:** dos intentos de entrega a domicilio, y en caso de ser fallidos, disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales.
  Los envíos con destino Portugal tendrán dos intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.

- **Entrega en oficina de referencia:** para entrega en la oficina asociada o correspondiente al domicilio indicado. Con dos avisos de llegada y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general. Sólo disponible para clientes con contrato.

- **Entrega en oficina elegida:** para entrega en la oficina de Correos designada por el remitente. Con avisos al destinatario de la llegada del envío y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.

.../...

.../...

Los envíos con destino Portugal solo tienen como servicios adicionales seguro a todo riesgo, trazabilidad e identificación online; los envíos con destino un dispositivo Citypaq tienen seguro a todo riesgo, trazabilidad, identificación on line y gestión de estacionados.

Valores añadidos exclusivos para los clientes con contrato:

- **Seguro estándar:** todos los Paq Estándar llevan incorporado un seguro estándar que da cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Supone un coste adicional en función del peso tasado del envío y cubrirá un máximo de 15 euros por kilogramo, hasta un máximo de 500 euros; si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
  Se abona una cantidad fija hasta el primer kilogramo de peso y otra por cada kilogramo de peso adicional.
- **Seguro LCTTM:** en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros estaría cubierto con lo establecido por la legislación vigente: indemnización máxima, hasta 1/3 del IPREM[2], 5,92 euros por kilogramo facturado. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Seguro a todo riesgo:** aplicable envío a envío. Máximo 6.000 euros. Este seguro tiene un coste adicional en función del valor declarado por la mercancía, abona el 1,50% sobre el valor asegurado con un mínimo de 1,50 euros.
- **Reembolso:** hasta 2.499 euros como importe máximo, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. Abonando el valor del reembolso y el 2,75% del valor a rembolsar, con un mínimo de 1,75 euros por envío.
- **e-AR:** Aviso de recibo electrónico con la firma y datos del receptor del envío. Se descargan las imágenes a través de FTP (Protocolo de transferencia de archivos) en los servidores de Correos.
- **Prueba de entrega electrónica (PEE):** se articula en tres modalidades con tarifa diferenciada según el plazo de custodia elegida:
  — PEE 5 Postal (5 años de custodia).
  — PEE 10 Postal (10 años de custodia).
  — PEE 15 Postal (15 años de custodia).
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED)**: garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario (sólo a personas físicas).
- **Numero de intentos de entrega parametrizable:** actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio los clientes con contrato podrán elegir uno o tres intentos de entrega del envío en el domicilio del destinatario.
- **Plazo de permanencia en Lista:** el plazo estándar de permanencia en oficina a disposición del destinatario son 15 días naturales, pero el cliente con contrato puede elegir otros plazos. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días naturales (igual o menor), y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. También se puede elegir que si el/los intentos de entrega resultan fallidos, el envío se devuelva al remitente sin pasar por Lista.
- **Escaneo de documentos y escaneo con validación:** dos servicios adicionales de recogida de firma en los servicios de Paquetería, ofertados en una primera fase solo en el caso de entrega en oficina de Correos, que permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.
- **Expediciones:** servicio opcional para envíos bajo la modalidad de entrega en domicilio de clientes con contrato, que permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre que los paquetes tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición será de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico.

.../...

[2] Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, 537,84 euros para 2018.

.../...

Sin que implique modificación de las medidas máximas del Paq Estándar, se permite la admisión de envíos con dimensiones extra, donde la mayor puede ser de 170 cm, pero siempre que la suma de las tres medidas no supere los 270 cm y un peso volumétrico no superior a los 60 kg. Habrá por tanto dos niveles, a efectos de medidas:

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	NIVELES	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de:	120 cm	170 cm
La suma total no puede exceder de: (ancho + alto + alto)	210 cm	270 cm

- **Mínimas:**
  - — Sobre/Caja: 15 x 10 cm.
  - — Rollo/Tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

Valores añadidos y servicios adicionales para clientes sin contrato:

- **Seguro a todo riesgo:** cubre el valor del contenido declarado hasta un máximo de 6.000 euros por envío, abonando 1,50% del valor declarado con un mínimo de 1,67 euros por envío.
- **Reembolso** con tres modalidades:
  - — Abono en cuenta: importe máximo 2.499 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75% más el 21% de IVA, con un mínimo de 2,50 euros.
  - — Entrega en domicilio y Apartado postal: importe máximo 1.000 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 6,00% más el 21% de IVA, con un mínimo de 7,50 euros.
  - — Entrega en oficina: importe máximo 2.499 euros. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 5,00% más el 21% de IVA, con un mínimo de 6,50 euros.
- **Prueba de entrega electrónica (PEE):**
  - — PEE 5 Postal: 5 años de custodia.
  - — PEE 10 Postal: 10 años de custodia.
  - — PEE 15 Postal: 15 años de custodia.
- **Entrega exclusiva al destinatario:** garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario (sólo a personas físicas).
- **Gestión del DUA por parte de Correos.**
- **Trazabilidad:** posibilidad de consultar en la web de Correos información sobre la entrega del envío, mediante el número del código de barras del envío.
- **Retorno de información:** mediante página web u oficina virtual. Disponible retorno de información vía sms o mail.
- **Identificación del Paq Estándar online**: a través de la página web de Correos (www.correos.es), permite de forma gratuita la enumeración e identificación de los paquetes que componen una relación de envíos y de sus respectivos destinatarios, para su posterior depósito en las oficinas de Correos, e incluso abonar online el franqueo de los mismos.
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar a los clientes la resolución de las incidencias que impiden la entrega del envío. Está incluido en el precio del envío y forma parte del nivel mínimo de servicio a prestar. El envío estará estacionado un máximo de 5 días o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer, y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.

.../...

.../...

DESTINO / ORIGEN	CAPITALES PENÍNSULA	RESTO POBLACIONES PENÍNSULA	ANDORRA	MALLORCA	RESTO ISLAS BALEARES	CEUTA	MELILLA	CANARIAS	PORTUGAL PENINSULAR
CAPITALES PENÍNSULA	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	2-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días*
RESTO POBLACIONES PENÍNSULA	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días*
ANDORRA	48/72 h	48/72 h	48/72 h	72 h	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días*
MALLORCA	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días*
RESTO ISLAS BALEARES	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días*
CEUTA	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
MELILLA	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h	4-5 días*	4-5 días*
CANARIAS	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48-72 h	4-5 días*

(*) Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas.
Las devoluciones tendrán de plazo 24 horas más a las descritas en el cuadro. Los plazos establecidos en el cuadro están comprometidos y ante el incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

- **Embalaje:** en forma de sobre/caja/tubo o rollo que garantice la integridad del contenido.
- **Opciones:** clientes con contrato y clientes sin contrato.
- **Peso:**
  - Máximo 30 kg.
  - Peso volumétrico: hasta 60 kg, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m^3) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.
- **Dimensiones:**
  - **Máximas:**
    - Sobre/Caja: largo + alto + ancho = 210 cm, sin que la mayor dimensión supere los 120 cm.
    - Rollo/Tubo: el largo no puede ser superior a 120 cm y 30 cm de diámetro.
    - Para las modalidades de entrega en CityPaq, las medidas máximas serán de 60 x 49 x 40 cm.

.../...

Aunque este producto se comercializa tanto a clientes sin contrato como con él, está especialmente dirigido a:

- Empresas de venta a distancia.
- Empresas dedicadas a la comercialización y la venta de mercancías a través de Internet, comercio electrónico.
- Clientes con contrato que precisen transportar mercancías o documentos, según unos plazos establecidos.
- Operadores logísticos o manipuladores.

Se completa con una serie de servicios adicionales para ofrecer soluciones globales: logística integral, recogida a domicilio, diversificación de modalidades de entrega que faciliten la entrega efectiva, plazos de entrega garantizados, seguimiento del estado del envío a cualquier hora (trazabilidad), y productos específicos para atender la logística inversa y el retorno de paquetería (Paq Retorno y Paq Retorno Premium).

Características del producto:

Ámbito: España, Andorra y Portugal peninsular (las opciones a Portugal peninsular son más limitadas; por ejemplo, sólo está disponible la modalidad de entrega a domicilio).

Plazos de entrega, según origen y destino: relativos al primer intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en su domicilio, oficina de Correos o en CityPaq (privados y públicos).

.../...

.../...

Opciones:
- Dirigido a clientes particulares (sin contrato).
- Producto no comercializable para nuevos clientes con contrato. Solo se permite modalidad de contrato para antiguos clientes.

Principales clientes:
- Particulares/Empresas.
- Profesionales/PYMES.
- Editores, distribuidores.
- Agencias Comerciales/Agencias de publicidad directa.
- Comercio electrónico.

Productos sustitutivos:
- Paq Estándar.
- Carta certificada nacional.

Canales de comercialización:
- Red de oficinas.
- Red de ventas.
- Correos Online.
- Entidades colaboradoras.

Argumentario de ventas:
- Correos cuenta con la más amplia red de puntos de admisión y distribución de España.
- Los envíos circulan registrados en todo momento y se entregan bajo firma a domicilio. Además, en caso de ausencia del destinatario, le dejarán un aviso y podrá concertar una segunda entrega gratuita (para mayor comodidad y efectividad de entrega).
- El Paquete Azul tiene una serie de valores añadidos que permitirán personalizar los envíos según las necesidades del cliente.
- Se puede consultar si la entrega del envío ha sido realizada a través de la web de Correos: www.correos.es.
- Además, Correos oferta una amplia gama de embalajes que facilitan la preparación de los envíos.

2. PAQ ESTÁNDAR

El Paq Estándar es un producto para el servicio de distribución de documentos y mercancías no urgentes con seguimiento y control informatizado y con un plazo de entrega flexible (de 2 a 3 días hábiles según destinos) dentro del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular, a precios competitivos y con la máxima calidad.

.../...

Servicios adicionales:

- Aviso de recibo.
- Reembolso: hasta 1.000 euros.
- Valor declarado: hasta 3.000 euros (mínimo de 6 euros como establece el Reglamento de Prestación, con tarifa de 1,95 euros por cada 50 euros o fracción).
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Gestión del DUA por parte de Correos.
- Trazabilidad: posibilidad de consultar en la web de Correos información sobre la entrega del envío, mediante el número del código de barras del envío.
- Preparación Paquete Azul online: el servicio de identificación a través de la página web de Correos (www.correos.es) permite de forma gratuita preparar la documentación necesaria del envío desde el ordenador, imprimiendo las etiquetas con los códigos de identificación de los paquetes que componen las relaciones para su posterior depósito en las oficinas de Correos, e incluso abonar online el franqueo de los mismos.

Tarifas y bonificaciones: tiene una única zona tarifaria con 6 escalas de peso:

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 kg hasta 2 kg.
- Más de 2 kg hasta 5 kg.
- Más de 5 kg hasta10 kg.
- Más de 10 kg hasta15 kg.
- Más de 15 kg hasta 20 kg.

La extensión de la tarifa para los envíos con peso volumétrico superior a 20 kg será una cantidad fija por cada kilogramo o fracción.

No se le aplica el IVA, por ser el paquete en el ámbito nacional que cumple con el Servicio Postal Universal.

Formas de pago:

- En el momento: pago en metálico, tarjeta crédito o débito, Tarjeta Más Cerca, transferencia bancaria e ingreso en cuenta:
  - Sellos.
  - Estampillas.
  - Franqueo Pagado en oficina.
  - Máquina de Franquear de oficina.
- Franqueo electrónico en la oficina virtual.
- Prepago:
  - Caja prepagada mediana certificada, hasta 3 kg.
  - Caja prepagada grande certificada, hasta 7 kg.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de Paquetería.

Garantías:

- Pérdida o extravío: indemnización fija de 23,44 euros.
- Si se trata de valores declarados:
  - Pérdida total: indemnización por la cantidad declarada.
  - Pérdida parcial o deterioro: indemnización por el valor del contenido desaparecido o deteriorado sin que pueda superar, en ningún caso, la cantidad declarada.

.../...

Parte_01 Paquetería

_Paquetería nacional no urgente

1. PAQUETE AZUL

Envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que, teniendo o no carácter comercial, vaya cerrado y registrado para su entrega a domicilio. Cuenta con un intento de entrega; si no se produjera la entrega, el destinatario dispondrá de 15 días naturales para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio, siendo posible concertar gratuitamente un segundo intento de entrega, simplemente mediante una llamada de teléfono.

Con este producto, Correos cumple, en el ámbito de la paquetería nacional, la prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendada por ley y que conlleva la obligación de realizar la entrega de los envíos que forman parte del mismo, hasta los 20 kg de peso.

Características del producto:

Ámbito:
- **Nacional:** España y Andorra.

Plazos de entrega:
- — Península, Baleares, Ceuta y Melilla: de 3 a 5 días hábiles.
- — Islas Canarias: 8 días hábiles.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad del contenido. Correos ofrece en venta varios tipos de embalaje.

Peso:
- Hasta 20 kg.
- Peso volumétrico: 50 kg máximo, para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m³) según la fórmula largo x ancho x alto (expresado en cm)/6.000.

Dimensiones:
- — Caja L+A+A = 200 cm sin que la mayor exceda de 100 cm.
- — Tubo/Rollo L = 100 cm y D = 15 cm.
- — Rollo L+2D = 17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm. Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deben circular con una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

.../...

antelación el momento de la entrega. Por ello, la oferta de Correos Express incluye valores añadidos idóneos para los destinatarios de comercio electrónico, como la Predicción de franja horaria de entrega, la Localización inmediata de destinatarios y la Gestión proactiva de incidencias.

Comandia es la solución global de comercio electrónico de Correos, con la que empresas y autónomos pueden diseñar y gestionar de forma rápida, segura y fácil su tienda online y comercializar sus productos en internet. Con esta plataforma, los clientes disponen, por un lado, de la mejor red logística del mercado para la entrega de sus envíos y, por otro, del conocimiento en marketing, diseño y gestión de stock, además de la confianza de la marca Correos, para vender sus artículos.

Comandia facilita todas las fases de la cadena de valor del e-commerce a través de sus modalidades: "Crea tu tienda online", "Vende en marketplaces" (para la venta de artículos en grandes portales de venta web), y "Crea tu app" (ofrece diseño y desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles) incorporando utilidades como asesoramiento por teléfono, correo electrónico o chat, cursos web gratuitos y videotutoriales impartidos por profesionales o un blog específico sobre comercio electrónico.

Los contenidos de este tema se dividirán en las siguientes partes: Paquetería, E-Commerce, CityPaq y Alianzas y acuerdos estratégicos en paquetería y e-commerce.

La paquetería se ha convertido en la línea de productos más estratégica de Correos sobre todo por su interrelación con el comercio electrónico. Cada vez que se habla de la necesidad de diversificación en Correos, se habla de superar la dependencia de la carta tradicional, y de abordar nuevos mercados, como el de la paquetería, para incrementar la cuota de mercado, ser más competitivos y garantizar la viabilidad de la empresa. El crecimiento del comercio electrónico en España en los últimos años ha sido exponencial. Por ello, Correos ha adaptado su oferta a los requerimientos de este sector con soluciones eficaces para la venta online y una amplia gama de opciones de entrega y devolución de paquetería avaladas por su experiencia logística.

Correos se presenta como el operador logístico mejor preparado para responder a las nuevas demandas de servicios de entrega B2B (empresa-empresa) y B2C (empresa-particulares) de los comerciantes online, con servicios integrales y valores añadidos para toda la cadena de valor del e-commerce, y también a los nuevos hábitos de consumo de los españoles, que aprecian la comodidad, la fiabilidad y el ahorro de tiempo.

Para ello cuenta, entre otros, con servicios de paquetería nacional (como Paq Premium y Paq Estándar[1] o Paquete Azul) e internacionales (como EMS Postal Exprés Internacional o Paquete Internacional Económico), para satisfacer las necesidades tanto de empresas como de particulares. Además, en los últimos años, se han ido incorporando nuevos servicios adicionales para adaptarse a las necesidades de los nuevos clientes, como el de Expediciones, que permite a las pymes realizar el envío conjunto de hasta 10 bultos con un mismo origen y destino, asociado a los productos Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today; o como la Entrega con recogida, que permite la distribución y admisión simultánea de documentos o mercancías, con la posibilidad de realizar trámites adicionales (comprobación de contenido de envíos devueltos o documentos, recogida de firma, etc.). Correos aporta un valor diferencial por su amplia red de oficinas y la variedad de soluciones que presenta; se mejoró la oferta de logística inversa, especialmente indicada para el sector del comercio electrónico que necesita gestionar las devoluciones de sus clientes; también se garantiza la máxima conveniencia en el cliente final atendiendo las nuevas exigencias de los consumidores, mediante los dispositivos automatizados para la entrega de paquetería CityPaq privados y públicos.

Las empresas líderes en comercio electrónico demandan entregas cada vez más rápidas de sus productos, al mismo tiempo que una mayor flexibilidad para sus clientes. La filial de paquetería urgente del Grupo, Correos Express, dispone de productos de paquetería con entrega garantizada en plazos inferiores a 24 horas: Paq 10, Paq 14 y Paq 24 o para destinatarios específicos como el Paq Empresa14 o el ePaq24 (Correos apoya en la comercialización de estos productos). Los consumidores online requieren también información en tiempo real del estado de su envío, gestión instantánea de las incidencias en la distribución y conocer con

[1] El 15 de junio de 2017, se produjo el cambio de nombre de los productos Paq 48 y Paq 72, que pasan a denominarse Paq Premium y Paq Estándar respectivamente. Puede ocurrir que durante algún tiempo encontremos cualquiera de las denominaciones, nueva o antigua, pero la actualizada es Paq Premium y Paq Estándar.

Tema_02
#Paquetería y e-Commerce

Características del producto:

- **Ámbito:** es válida tanto para ámbito nacional como internacional. Para adquirirla es necesario acreditar residencia en zona SEPA (Single Euro Payments Area).
- **Canales de comercialización**: existen dos opciones para adquirir la Tarjeta Correos Prepago:
  - En las oficinas de Correos.
  - Vía web: la tarjeta se remitirá por correo postal al destinatario a la dirección indicada, en un plazo máximo de 14 días.

  En cualquiera de las dos opciones anteriores, el cliente deberá activar la tarjeta enviando un SMS desde su teléfono móvil al número 662 058 052 con el siguiente mensaje tipo: "PIN (espacio) 8 últimos dígitos de la tarjeta". Inmediatamente el cliente recibirá un SMS con el PIN en su teléfono móvil, y a partir de ese momento puede operar con la tarjeta.
- **Tarifa:** solicitud de tarjeta 6 euros.
- **Lugares donde recargar la tarjeta:**
  - En las oficinas de Correos:
    - Mediante dinero en efectivo
    - Con cargo a otra tarjeta de débito/crédito.
  - A través de la página www.correosprepago.es en la opción "Recargar Tarjeta" del apartado "Mi Cuenta" del cliente. Para esta opción el cliente deberá tener una tarjeta de crédito/débito/prepago registrada como origen de fondos.
  - A través de App Correos Prepago.
- **Comisiones cobradas:**
  - 1 euro por recarga en oficina.
  - 2 euros por recarga a través de la web o de la App Correos Prepago.
  - 1 euros por sacar efectivo en países de la zona euro.
  - 1 euro por retirada de efectivo en oficinas de Correos.
- **Cantidades de recarga:**
  - Mínimo: no existe mínimo.
  - Máximo:
    - En efectivo: 999,99 euros.
    - Con cargo a otra tarjeta de débito o crédito: 5.000 euros diarios siempre que no se sobrepase los 7.500 euros de límite de la tarjeta.
- **Medidas de la tarjeta:**
  El tamaño es de 85,60 mm x 53,98 mm y cumple la norma ISO/IEC 7810 ID-1.
- **Argumentario de ventas:**
  - Máxima aceptación: la tarjeta es aceptada en todos aquellos establecimientos adheridos a la red MasterCard, comercios físicos, comercios online y cajeros automáticos.
  - No necesita estar vinculada a una cuenta bancaria.
  - Control de gastos: sólo es posible gastar el dinero previamente cargado, sin posibilidad de descubierto. Adicionalmente el usuario puede consultar en todo momento su saldo e historial de transacciones a través de diversos canales (web, app, SMS, atención al cliente).
  - Fácil de adquirir y recargar: a través de la Web www.correosprepago.es y en las oficinas de Correos.

.../...

- **Servicios adicionales:** aunque no se prestan para el pago en España, ni tampoco para todos los países, se pueden contratar para los países que así los tengan establecidos y para ello habrá que realizar una consulta previa en la lista de servicios del país de destino:
  - Entrega en domicilio.
  - Llamada telefónica en destino.
  - Entrega de cheque.
  - Mensajes: hasta 10 palabras, abonando una cantidad fija y otra por cada palabra adicional, cuando el mensaje supere las 10 palabras.
  - Cambio de moneda.
  - Pregunta de verificación. El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. En España no se admite la pregunta de verificación.
- **Tarifas:** comisión por tramos del importe que se desee enviar.
- **Formas de pago:** con carácter general en ventanilla por el remitente:
  - En metálico.
- **Garantías adicionales:**
  - Por demora, se podrá solicitar la devolución de las comisiones cobradas.
- **Canales de comercialización:**
  - Red de oficinas.

4. TARJETA CORREOS PREPAGO MASTERCARD

Es una tarjeta que no necesita de cuenta corriente, por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en ella. Para poder disponer de dicha tarjeta es necesario ser mayor de edad.

Se obtiene al instante en las Oficinas de Correos, o en dos semanas si se solicita a través de la web, sin comprobación del historial de deuda, con solo presentar el DNI. En caso de solicitarla por la web, una vez recibida, para poder recargarla, el cliente primero deberá acudir a una oficina de Correos para escanear su DNI.

Las Tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos no son nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta), llevan impresa la leyenda "NO NECESITA IDENTIFICACIÓN". Normativa que no exige presentar DNI para utilizar la tarjeta para pagar en comercios, ni al hacer ingresos en Correos pero sí para realizar reintegros.

Los servicios que se prestan son:

- **Will Call**: transferencia de dinero en minutos.
- **Next Day**: transferencia de dinero al día siguiente. Solo se presta con determinados países, con la garantía de disponibilidad del dinero en 24 horas en el país de destino a disposición del destinatario.
- **Direct to bank**: permite enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario, contando con un plazo desde minutos hasta 3 días. Aunque técnicamente es posible realizar esta operación a una cuenta en España, el servicio Direct to Bank no permite que este servicio sea empleado con cuentas de España.
- **Western Union Air:** servicio que consiste en finalizar transacciones iniciadas por el cliente a través de un teléfono móvil mediante la aplicación de Western Union.

Características del producto:

Ámbito:

- **Internacional:** Western Union presta este servicio en cualquiera de las oficinas que tiene en más de 200 países y se cursa por vía electrónica.
  Desde las oficinas de Correos se pueden realizar:
  - Envíos a países con acuerdo: el destinatario lo podrá cobrar en cualquier oficina del país de destino; ahora bien, no se puede enviar un Western a otra oficina de Correos o locutorio autorizado dentro del territorio nacional.
  - Pagos: en las oficinas de Correos se pagarán los Western admitidos en el extranjero, o en locutorios u oficinas autorizadas en España de agentes distintos a Correos.

Plazo de entrega:

- El dinero está disponible minutos después, a partir de las 24 horas siguientes o hasta los 3 días siguientes de su admisión en ventanilla, dependiendo de si se trata de la modalidad will call, next day o direct to bank respectivamente, y se mantiene en el sistema para su pago durante 90 días naturales. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o bien mantener su pago en el país de destino, la transacción debe ser reactivada (renovada) por la Central previa llamada al Call Center de la Subdirección de Servicios financieros.

Límites de dinero a girar:

- **Mínimo:** 0,01 euros.
- **Máximo:**
  - Con carácter general, para envío y pago, 3.000 euros por persona y día o trimestre natural, tanto por remitente como por beneficiario.
  - 500 euros para los envíos dirigidos a China, Colombia, Perú, Ecuador, República Dominicana y Nigeria.

.../...

Características del producto:

Ámbito:
- **Internacional:** estructurado en tres grupos de países:
  - — GRUPO 1: Portugal.
  - – GRUPO 2: Chile, Uruguay, Marruecos, Perú, Colombia, Cuba, Ecuador y Paraguay.
  - – GRUPO 3: Moldova.

Plazo de entrega: disponible para el destinatario en los 15 minutos siguientes a su admisión, dependiendo de la diferencia horaria.

Límites de dinero a girar:
- **Mínimo:** 0,01 euros.
- **Máximo:** el importe nominal máximo varía en función del país de destino, siempre con la premisa de que el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99 euros o su contravalor en moneda extranjera.

Servicios adicionales:
- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.

Tarifas: en la estructura de tarifas se diferencian tres grupos de países y la tarifa se establece con la suma de una cantidad fija, que dependerá del grupo al que el país pertenezca y un porcentaje sobre la cantidad girada que varía en función de los tramos de dinero enviados.
- GRUPO 1: Portugal.
  - – Cantidad fija de 6,50 euros con un porcentaje sobre la cantidad girada que oscila entre el 0,20% y el 1,25%.
- GRUPO 2: Perú, Colombia, Cuba, Uruguay, Chile, Marruecos, Ecuador y Paraguay.
  - – Se establece una tarifa plana de 4,75 euros para Ecuador, Perú, Colombia y Paraguay, independientemente de la cantidad que se gire.
  - – Para el resto de países, la cantidad fija es de 5,00 euros y el porcentaje oscila entre el 0,10% y el 0,70%.
- GRUPO 3: Moldova.
  - – La cantidad fija es de 4,50 euros y el porcentaje con respecto a la cantidad girada oscila entre el 0,10 y el 0,70%.

Garantías:
- Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.
- Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada.

Formas de pago: con carácter general en ventanilla por el remitente.
- En metálico.

Canales de comercialización:
- Red de oficinas.

3. WESTERN UNION

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas de Correos. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla en el país de destino. Se realiza mediante transferencia electrónica y con el uso de un código secreto o número de control de transferencia MTCN (Money Transfer Control Number), de 10 cifras, tanto para transferencias de dinero como para pago de dinero.

.../...

- **Límites de dinero a girar:**
  - **Mínimo:** 0,01 euros.
  - **Máximo:** el importe nominal máximo varía en función del país de destino, siempre con la premisa de que el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99 euros o su contravalor en moneda extranjera.
- **Servicios adicionales:**
  - Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
  - Aviso de llegada por vía postal/telefónica que notifica al destinatario la recepción efectiva del Giro en la oficina de destino (en giros admitidos en España).
- **Tarifas: las tarifas constan de dos partes:** una cantidad fija de 5,75 euros y un 1,50% sobre la cantidad de dinero girado.
- **Formas de pago:** con carácter general en ventanilla por el remitente:
  - En metálico.
- **Garantías:** Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.
- **Canales de comercialización:**
  - Red de oficinas.

2.2. Giro IFS (Giro Postal Internacional Urgente)

El Giro IFS es un servicio conocido como "Giro Postal Internacional Urgente" basado en la aplicación Internacional Financial System, diseñado por el Centro de Tecnología Postal de UPU, con el objetivo de crear una red fiable y segura para la transferencia de dinero por medios electrónicos entre los operadores postales designados.

El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago del país de destino. El remitente recibe un código de seguridad (un código alfanumérico de entre 6 y 10 caracteres, a ser posible una mezcla de letras y números). Este código será generado por la propia aplicación local del Operador emisor. El código es enviado de un lado al otro vía la red de IFS.

.../...

- Giro inmediato: 3,50 euros + 1,50% sobre la cantidad girada.

Formas de pago: con carácter general en ventanilla por el remitente:
- En metálico.

Garantías adicionales:
- Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.
- En caso de demora y solo para el Giro urgente, se devuelve al remitente la tarifa abonada, siempre que la causa sea imputable a Correos.

Canales de comercialización:
- Red de oficinas.

2. GIRO INTERNACIONAL

Es un producto que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecido acuerdo, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.

2.1. Eurogiro (Giro electrónico Zona 1)

El Giro electrónico Zona 1 o Eurogiro es una orden de pago que se transmite al país de destino vía electrónica. Una vez recibida la orden electrónica en el país de destino, ésta se convierte en un Giro doméstico, acogiéndose a su normativa.

Características del producto:

Ámbito:
- **Internacional:** países con los que se presta actualmente el servicio: Albania, Alemania, Bosnia Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, República Checa, Croacia, Eslovenia, Filipinas, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Marruecos, Portugal, Rumanía, San Marino, Suiza, Turquía, Ucrania, Polonia, Senegal y Serbia.

Plazo de entrega: de 4 a 6 días hábiles.

.../...

.../...

Límites a girar:

- **Cantidad mínima:** 0,01 euros.
- **Cantidades máximas:** 2.499,99 euros[10]:

Servicios adicionales:

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- Aviso de recibo (M 35 plus 1E): no acompaña al envío, se confecciona en destino. Se puede utilizar para Giro ordinario, Giro Apartado y Giro inmediato.
- Acuse de recibo para el Giro urgente.
- Certificación de imposición y pago de Giro.
- Gestión de información de Giro.
- Exclusivo para el Giro inmediato:
  - Sms al destinatario para comunicar la puesta a disposición del Giro.
  - Sms al remitente notificando el pago del Giro.
  - Sms al destinatario y remitente para comunicar la puesta a disposición del Giro y la notificación de pago.

  Se abonará una cantidad fija por cada tipo de sms.
- Reexpediciones, modificación de datos, devoluciones, etc.: para estos casos el remitente debe presentar el resguardo de imposición y siempre que el Giro no haya sido abonado al destinatario puede pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho Giro sea reexpedido, modificar los datos o solicitar su devolución. El empleado debe comprobar en el localizador de envíos o en SGIE la unidad en la que se encuentra el Giro y dirigir el ST al responsable de dicha unidad, debiendo informar al cliente de que estas modificaciones darán lugar a la confección de un nuevo Giro por lo que se descontarán del importe girado los gastos que ello conlleva.
- Aviso de Servicio Interior o Servicios Tasados, cuando se pide aclaración de la situación del Giro.

Plazos de permanencia en destino:

- Los Giros nacionales permanecerán en destino hasta el día 25 del mes siguiente al de su imposición (o el siguiente hábil, si éste es festivo). Una vez cumplido el plazo reglamentario sin efectuarse la entrega se considerarán sobrantes y serán devueltos a su origen, permaneciendo en la oficina pagadora correspondiente a la dirección postal de origen hasta el 25 del mes siguiente. Los giros devueltos a sus remitentes y no cobrados por éstos dentro del plazo anteriormente señalado, se declararán caducados al expirar dichos plazos.
- Los giros sobrantes y caducados devengarán la tarifa de un nuevo Giro ordinario.

Tarifas:

Las tarifas de giros se componen de una percepción fija que varía según el tipo de giro y un tanto por ciento sobre la cantidad girada, redondeándose el resultado obtenido a céntimos de euro. Todos los giros están exentos de IVA:

- Giro ordinario: 8 euros + 1,25% de la cantidad girada.
- Giro urgente: 15 euros + 1,25% de la cantidad girada.
- Giro OIC (a abonar en cuenta): 2,25 euros + 1,50% de la cantidad girada.

.../...

[10] El límite máximo de 2.499,99 euros para los servicios financieros de Correos (queda excluido Western Union) fue establecido por la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude.

Este servicio implica la entrega al destinatario o a la persona autorizada del importe económico en la dirección indicada, en su caso, admitiendo en su ejecución distintas calidades, en función de su forma de entrega. Gracias al control y confidencialidad del proceso, el Giro es un servicio totalmente personalizado.

Características del producto:

Ámbito:
- **Nacional:** España y Andorra.

Tipos de Giro:
- **A abonar en oficinas de Correos:**
  - — **Giro Inmediato.**
- **A abonar en el domicilio del destinatario** (los dirigidos a Lista y Apartados, a efectos de tarifas, se incluyen dentro de esta modalidad, y, a efectos de forma de entrega, se consideran a abonar en oficinas de Correos):
  - — **Giro ordinario.**
  - – **Giro urgente.**
- **A abonar en cuenta (OIC):**
  - — A abonar en cuenta de una entidad bancaria.
  - – **Administrativo:** a realizar ingresos en cuentas corrientes con aquellas Administraciones con las que se mantienen relaciones comerciales (por ejemplo, centros penitenciarios).

Formas de pago al destinatario:
- **Metálico:** Giro inmediato, Giro ordinario y urgente.
- **Cheque postal:** Giro ordinario y urgente.
- **Abono en cuenta:** Giro ordinario.

Lugar de pago:
- **En el domicilio del destinatario:** Giro ordinario y urgente.
- **En oficina postal:** Giro inmediato, Giro Apartado, Giro dirigido a Lista y Giros avisados en reparto domiciliario.
- **En entidad bancaria:** OIC y Administrativo.

Plazos de entrega:
- ~~Giro inmediato~~: con disponibilidad inmediata en cualquier oficina postal del territorio nacional. Se entregan con localizador (código único alfanumérico, generado por la aplicación de ~~Giro electrónico~~ SGD y compuesto de 7 caracteres).
- **Giro ordinario:** entre 3 y 5 días hábiles.
- **Giro urgente:** en 6 horas (D+0) para envíos depositados en oficina antes de las 13:00 horas y destinado a localidades con USE. A la mañana siguiente del día hábil siguiente, para el resto de los envíos (D+1).
- **Giro abono en cuenta corriente:** en 3 días.

.../...

Parte_04 Financieros

Con los **servicios financieros** que presta Correos se pueden realizar y recibir pagos en España y en el extranjero.

Desde la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el servicio de Giro postal (giro nacional y giro internacional) queda como un servicio adicional o complementario a los servicios postales. En la Disposición final tercera de la Ley se establece:

> *"Sin perjuicio de que el Gobierno pueda fijar otros servicios adicionales, se considera como servicio complementario a los servicios postales el servicio de Giro postal, mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal, tal como se define en la presente ley.*
>
> *Este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general que deberá prestarse, directamente o a través de terceros, por el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad en todo lo que resulte aplicable, con la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y su normativa de desarrollo.*
>
> *La extensión, con especial atención a las zonas rurales, la modalidad de prestación y el sistema de financiación de este servicio se determinarán en el correspondiente contrato que se suscriba con el citado operador a estos efectos, conforme a los requisitos que reglamentariamente se determinen."*

No se incluye dentro de la Disposición final tercera y, por tanto, no es considerado servicio complementario al Servicio Postal Universal (SPU), el servicio de Western Union, para el que Correos actúa con un agente colaborador más.

Los servicios financieros cuentan con todas las garantías en todos los trámites.

1. GIRO NACIONAL[9]

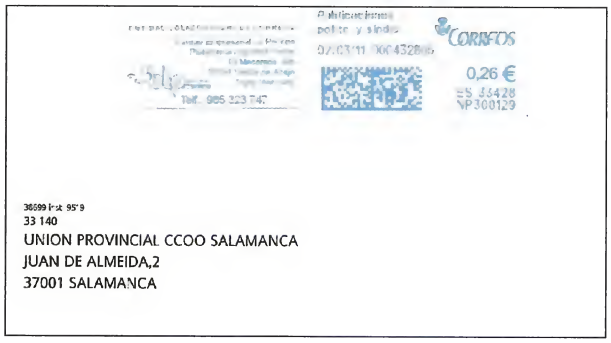
El servicio de Giro es aquel mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública, garantizando la cantidad girada.

9 Correos está implantando, de momento en algunas zonas como experiencia piloto, el que ha denominado SEDI, Sistema de Envío de Dinero. La implantación definitiva del sistema supondrá algunas modificaciones en este apartado, como que ya no se llamen Giros sino Envío de dinero, que desaparezca la aplicación de Giro electrónico y se sustituya por SEDI o que los Giros se postalicen, por lo que los carteros no recibirán la libranza y el dinero, sino que recibirán un sobre cerrado donde la oficina ya habrá incluido ambas cosas. En el momento que esto ocurra, procederemos a actualizar y modificar todo lo necesario para adecuarlo a la realidad de Correos.

Publicaciones editadas por partidos políticos y sindicatos

A las Publicaciones periódicas editadas por los partidos políticos y sindicatos legalmente constituidos, se les aplicarán las tarifas establecidas para las Publicaciones periódicas, aprobadas por el Consejo de Administración de Correos y Telégrafos, siempre que dichas publicaciones tengan por parte de Correos la respectiva calificación y cumplan los siguientes requisitos:

- Que dichas publicaciones no contengan otra información que la propia de dichas entidades.
- Peso máximo: 2 kg.

Al precio establecido para Publicaciones periódicas de ámbito nacional, en los envíos cuyo peso no sobrepase los 100 gramos se aplicará una bonificación del 40%.

Los envíos franqueados con sellos, estampillas o estampaciones de máquinas de franquear llevarán en la cubierta el importe resultante de aplicar el descuento anterior, con el impuesto correspondiente en su caso. Dichos envíos tendrán, a todos los efectos, igual tratamiento que el de las Publicaciones periódicas.